

DE POSITIE VAN SERVICEORGANISATIES IN DE INTERMEDIAIRE WAARDEKETEN

Juli 2011

Uitgevoerd in opdracht van de OvFD

INHOUDSOPGAVE

INLEIDING	3
WAT ZIJN SERVICEORGANISATIES?	4
VERDELING WERKZAAMHEDEN	9
AANTAL SERVICEORGANISATIES.....	11
JURIDISCHE POSITIE SERVICEORGANISATIES	13
HET ECONOMISCHE MODEL VAN SERVICEORGANISATIES	16
TOEGEVOEGDE WAARDE	19
ECONOMISCH BELANG SERVICEORGANISATIES	22
VERDIENMODEL.....	23
MAATSCHAPPELIJKE RELEVANTIE SERVICEORGANISATIES	24
VOORDELEN VOOR DE CONSUMENT	27
ACTUELE ONTWIKKELINGEN	28
BELONING	28
ZUIVER MARKTMODEL.....	29
PROVISIEREGELGEVING 2012 EN 2013.....	31
<i>Impact op serviceorganisaties.....</i>	<i>32</i>
FISCALITEIT	34
DESKUNDIGHEID.....	34
ZORGPLICHT	35
ADMINISTRATIEVE PROCESSEN BANKEN EN VERZEKERAARS	36
CONCLUSIES.....	37
BRONNEN	39

INLEIDING

Met de aankondiging van een gedeeltelijk provisieverbod en een totaal bonusverbod, heeft Minister De Jager maatregelen getroffen die een daadwerkelijke cultuuromslag binnen de financiële sector moet bewerkstelligen. Als belangrijk onderdeel van de financiële sector, spelen serviceorganisaties hierbij ook een rol. Dat betekent dat de wettelijke maatregelen van invloed zijn op de huidige en toekomstige positie van serviceorganisaties. Daarnaast heeft de financiële sector te kampen met een scala aan marktontwikkelingen die de verhoudingen in de markt op scherp stellen en de positie van serviceorganisaties beïnvloeden. Verder hebben serviceorganisaties te maken met wetgeving (Wft) die niet altijd past bij hun rol en positie binnen de intermediaire waardeketen.

De OvFD constateert in haar contacten met politici, consumentenorganisaties, Ministerie van Financiën en de AFM, dat de rol en positie van serviceorganisaties voor veel partijen onduidelijk is. Om die rol en positie van serviceorganisaties beter te duiden, heeft de OvFD aan Adviesbureau Fred de Jong gevraagd om een neutraal rapport hierover op te stellen. Nadrukkelijk wordt in deze rapportage de maatschappelijke en economische waarde van serviceorganisaties beschreven.

Met behulp van deze rapportage kan een meer zuiver debat worden gevoerd over de rol en positie van serviceorganisaties en de mate waarin deze organisaties invloed hebben op financiële adviezen die aan de consument worden gegeven.

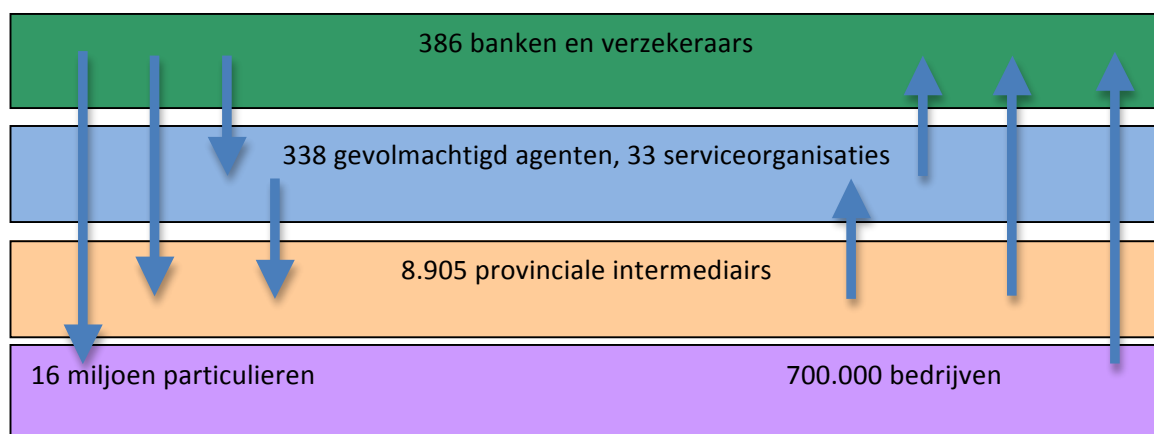
Veenendaal, juli 2011

WAT ZIJN SERVICEORGANISATIES?

De Organisatie van Financiële Dienstverleners (OvFD) is de brancheorganisatie voor financieel dienstverleners en serviceproviders. Dat houdt in dat de OvFD zowel de belangen behartigt van leden die zich bezig houden met financieel advies en/of bemiddeling (intermediairs) alsook van leden die andere financiële instellingen ondersteunen zonder daarbij inhoudelijk invloed te hebben op het financieel advies (serviceproviders). In deze rapportage, in lijn met de gekozen positionering van de OvFD, wordt als overkoepelend begrip de term serviceorganisaties gebruikt.

Serviceorganisaties binnen de financiële sector zijn bedrijven die gepositioneerd zijn tussen het intermediair en aanbieders en waarde toevoegen aan de distributiekolom door zowel het intermediair als de aanbieders werk uit handen te nemen. In de praktijk wordt vaak ook de term serviceprovider gehanteerd, echter deze term is een containerbegrip geworden wat voor verwarring zorgt over de daadwerkelijke activiteiten die organisaties binnen de intermediaire waardeketen uitvoeren. Daarom wordt in deze rapportage bewust de term serviceprovider verder niet meer gebruikt, maar midoffice-organisatie.

De activiteiten van financiële dienstverleners kunnen worden weergegeven in een waardeketen. De waardeketen van de markt voor serviceorganisaties is in onderstaand schema globaal weergegeven.



(CBS, 2009, DNB, 2011 en De Jong, 2010/2011)

De serviceorganisaties in de Nederlandse financiële sector zijn onder te verdelen in een aantal categorieën, waarbij wordt aangetekend dat volmachtkantoren buiten de scope van deze analyse vallen. Adviesbureau Fred de Jong hanteert de volgende indeling:

- Inkooporganisaties
- Midoffice-organisaties
- Postenbanken
- Franchiseketens

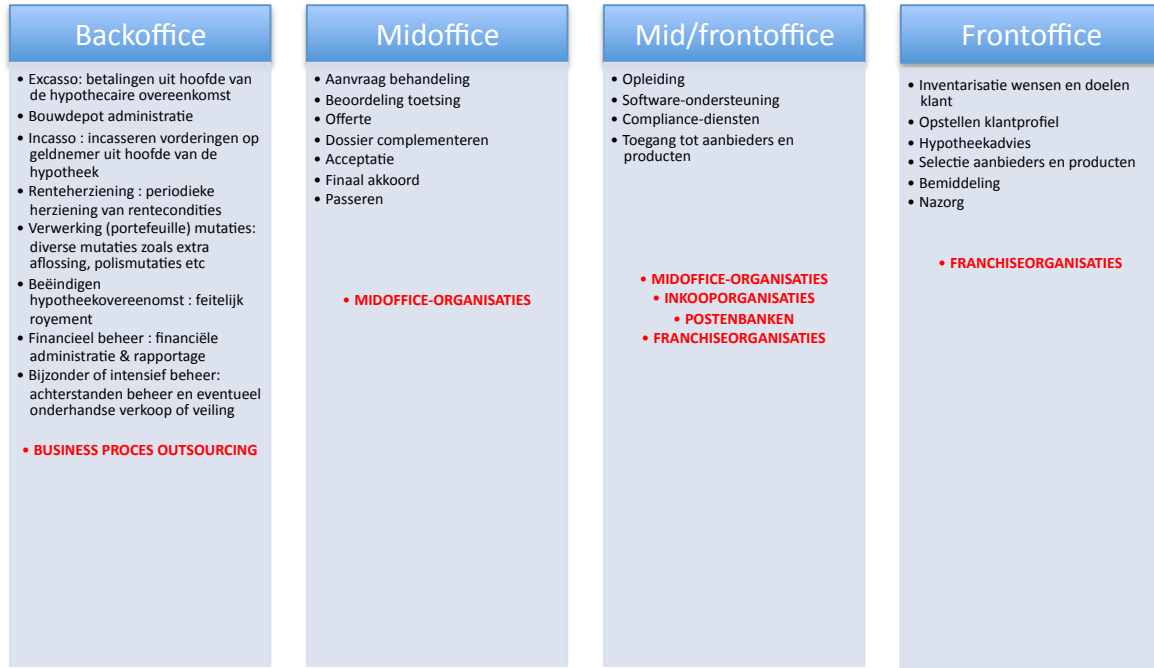
Inkooporganisaties zijn serviceorganisaties die namens meerdere intermediairs verzekeringen en hypotheekgelden inkopen bij verzekeraars en banken om daarmee gunstiger tarieven te bedingen.

Midoffice-organisaties zijn serviceorganisaties die werkzaamheden voor aanbieders binnen het proces van productaanvraag tot acceptatie verrichten, waarnaast ook de gehele of een gedeelte van de financiële- en polisadministratie van intermediairs kan worden overgenomen. Dit in tegenstelling tot backoffice-organisaties die uitsluitend het primaire proces van aanbieders overnemen, het zogeheten Business Proces Outsourcing (BPO).

Postenbanken zijn serviceorganisaties met samenwerkingsovereenkomsten bij meerdere banken en verzekeraars, via welke intermediairs posten (verzekeringen / hypotheek) kunnen onderbrengen bij die aanbieders waarmee men zelf geen samenwerkingsovereenkomst heeft gesloten.

Franchiseketens zijn serviceorganisaties die samenwerken met juridisch zelfstandige intermediairs onder dezelfde naam en met een uniforme uitstraling, gecoördineerd vanuit de centrale organisatie in meer (hard franchise) of mindere (soft franchise) mate gezamenlijk financiële producten en diensten aanbieden.

Onderstaand schema toont het proces bij een hypotheek.



SERVICEORGANISATIES

Uitvoering werkzaamheden namens aanbieders

Uitvoering werkzaamheden voor het intermediair (en aanbieders)

Het processchema geeft aan op welke terreinen serviceorganisaties actief zijn. De leden van de OvFD (de serviceorganisaties) verrichten werkzaamheden voor banken, verzekeraars en intermediairs als midoffice en als frontoffice. De frontoffice-werkzaamheden hebben betrekking op advies en bemiddeling en zijn derhalve Wft-vergunningplichtig. De midoffice-activiteiten zijn administratieve werkzaamheden die worden verricht waar zowel intermediairs als aanbieders van profiteren.

In haar rapport van de evaluatie provisieregels complexe producten, maakt SEO (2010) een soortgelijk onderscheid. SEO schrijft hierover het volgende:

“Serviceorganisaties hebben een meervoudige functie:

- ze genereren inkoopmacht (*countervailing power*) aan de zijde van het intermediair. Door inkoop van producten te bundelen creëren ze schaal, die omgezet wordt (werd) in gunstige in-kooprijzen. Het verrekeningsmechanisme hierbij was van oudsher niet op voorhand afgesproken korting, maar een uitkering van bonusprovisies, oplopend met het gerealiseerde volume. Deze bonusprovisie kwam deels toe aan de serviceorganisaties zelf, en deels aan de aangesloten kantoren. Het bedrag dat aan consumenten werd teruggeven in de vorm van retourprovisie (wat wettelijk werd toegestaan in 2002) was beperkt.

- *De financiële supermarkt.* Intermediairs die bij een postenbank of een inkoopcombinatie zijn aangesloten, kunnen via dit collectief kanaal polissen afsluiten bij maatschappijen waarmee ze geen aanstellingsovereenkomst hebben. De *serviceorganisaties* zorgen daarmee voor een breder aanbod van aanbieders en producten.
- In de hypotheekmarkt verschaffen de diverse franchiseketens de aangesloten kantoren ook een marktprofiel. Ze zorgen voor collectieve marketing en leveren collectieve *back office* diensten. Deze ketens spelen ook een belangrijke rol bij het compliancegedrag van hun achterban. Ze vertalen de regelgeving naar de aangesloten kantoren, en voorzien de aangesloten kantoren van protocollen, die samenhangen met Wft en bgfo. De ketens hebben deels ook een voortrekkersfunctie bij het introduceren van nieuwe beloningssystemen.

Het begrip serviceorganisaties (maar ook de begrippen inkooporganisaties, midoffice-organisaties, postenbanken en franchiseorganisaties) is niet gedefinieerd in de Wet op het Financieel Toezicht (Wft). De Wft gaat in hoofdlijnen uit van drie type activiteiten: aanbieden, bemiddelen en adviseren.

Ook intermediair is geen wettelijk begrip. De Wft kent de term ‘bemiddelaar’ en de term ‘adviseur’. Op een bemiddelaar rust een verdenking van advies, wat betekent dat de wetgever ervan uitgaat dat een bemiddelaar altijd adviseert, tenzij anders aangegeven (artikel 4:23 lid 2 Wft). Een adviseur is een intermediair die niet bemiddelt, maar alleen adviseert. Binnen de intermediaire bedrijfstak is vrijwel elke onderneming actief als bemiddelaar. Cijfers van de StFD tonen dit aan.

Verdeling product/dienstcombinaties deelnemers self assessment 2008	%
Adviseren (zonder bemiddeling)	1,1
Bemiddelen (incl. adviseren), w.v.:	98,0
Schadeverzekering	(96,5)
Levensverzekering	(91,4)
Hypothecair krediet	(74,0)
Consumptief krediet	(85,5)
Overig	(73,6)
Gevolmachtigd agent (merendeel met bemiddeling)	3,9

(StFD, 2009)

N.B. Op een vergunning(nummer) kunnen meerdere product/dienstcombinaties voorkomen, behalve bij kantoren die uitsluitend adviseren, zonder te bemiddelen en gevolmachtigd agenten die niet tevens bemiddelen. De hierboven vermelde cijfers kunnen, wegens het bestaan van dubbeltellingen dus niet gesommeerd worden.

Het register van de AFM telde op 1 januari 2011 8.905 intermediairs die bemiddelen en/of adviseren in verzekeringen, kredieten en enkele bancaire producten (Assurantie Magazine, 2011). Nederland telde daarnaast eind 2010 in totaal 300 verzekeraars en 86 banken die geregistreerd stonden bij De Nederlandsche Bank (DNB). Van de bijna 400 aanbieders van financiële producten kan een verdeling worden gemaakt op basis van de distributiekanaalen waarmee men actief is. Binnen de sector financiële dienstverlening worden de volgende distributiekanaalen gehanteerd: loondienstagenten (zoals RVS), eigen kantorennetwerk (zoals de banken), rechtstreeks (ook wel direct writing genoemd) en via tussenpersonen (het intermediaire distributiekanaal).

De Wft maakt onderscheid tussen adviseurs en bemiddelaars.

– adviseren: het in de uitoefening van een beroep of bedrijf aanbevelen van een of meer specifieke financiële producten aan een bepaalde consument of, indien het een financieel instrument of verzekering betreft, cliënt;

– adviseur: degene die adviseert;

– bemiddelaar: degene die bemiddelt;

bemiddelen:

a. alle werkzaamheden in de uitoefening van een beroep of bedrijf gericht op het als tussenpersoon tot stand brengen van een overeenkomst inzake een ander financieel product dan een financieel instrument, krediet of verzekering tussen een consument en een aanbieder;

b. alle werkzaamheden in de uitoefening van een beroep of bedrijf gericht op het als tussenpersoon tot stand brengen van een overeenkomst inzake krediet tussen een consument en een aanbieder of op het assisteren bij het beheer en de uitvoering van een dergelijke overeenkomst; of

c. alle werkzaamheden in de uitoefening van een beroep of bedrijf gericht op het als tussenpersoon tot stand brengen van een verzekering tussen een cliënt en een verzekeraar of op het assisteren bij het beheer en de uitvoering van een verzekering; – financiële dienstverlener: degene die een ander financieel product dan een financieel instrument aanbiedt, die adviseert over een ander financieel product dan een financieel instrument of die bemiddelt, herverzekeringsbemiddelt, optreedt als gevolmachtigd agent of optreedt als ondergevolmachtigde agent.

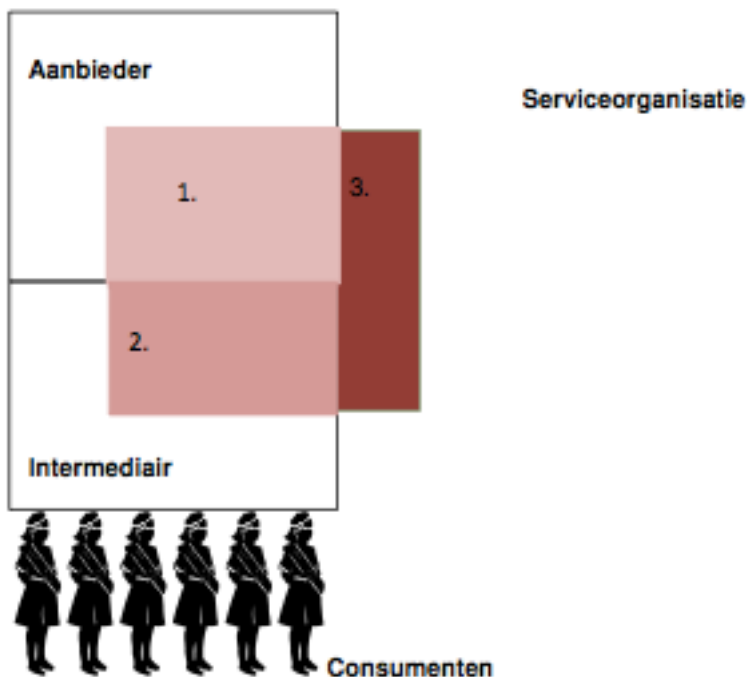
Naast bemiddelaars/adviseurs kent de Wft ook de term aanbieden. Aanbieden is in de Wft als volgt gedefinieerd: het in de uitoefening van een beroep of bedrijf rechtstreeks of middellijk doen van een voldoende bepaald voorstel tot het als wederpartij aangaan van een overeenkomst met een consument of, indien het een verzekering betreft, cliënt inzake een financieel product dat geen financieel instrument is of het in de uitoefening van een beroep of bedrijf aangaan, beheren of uitvoeren van een dergelijke overeenkomst; of

b. het rechtstreeks of middellijk doen van een voldoende bepaald voorstel tot het als wederpartij aangaan van een overeenkomst met een cliënt inzake een recht van deelneming in een beleggingsinstelling of het rechtstreeks of middellijk vragen of verkrijgen van gelden of andere goederen aan onderscheidenlijk van een cliënt ter deelneming in een beleggingsinstelling;

De activiteiten op het speelveld voor financieel advies bestaan derhalve uit adviseren, bemiddelen en aanbieden. Deze activiteiten worden in hoofdlijnen verricht door banken, verzekeraars en intermediairs.

Verdeling werkzaamheden

Serviceorganisaties nemen in de distributiekolom werkzaamheden over van intermediairs of aanbieders. Daarnaast voegen zij zelfstandig waarde toe door bijvoorbeeld marketing-service te verlenen of adviessoftware te ontwikkelen. Hieronder een schematisch overzicht van de werkzaamheden.



(OvFD, 2011)

1. Serviceorganisaties nemen werkzaamheden van aanbieders over omdat dit uiteindelijk goedkoper is dan zelf doen. Het betreft werkzaamheden als:

- Uitbrengen van offertes
- Termijnen bewaken
- Beoordelen aanvraag, controleren volledigheid stukken
- Vooracceptatie van een geaccepteerde offerte
- Checken van AFM-vergunning
- Administratie en controle
- Communicatie
- Vragen over offertes, aanvragen, acties, producten van de aanbieder (vraagbaak/helpdesk)
- Opleidingen en software

2. Intermediairs hebben vergelijkbare motieven om samen te werken met serviceorganisaties. Enerzijds kan het efficiënter zijn om werkzaamheden uit te besteden aan serviceorganisaties, zoals

- Assortiment productaanbod samenstellen
- Compliance ondersteuning
- Juridische ondersteuning
- Faciliteiten voor facturering
- Productvergelijkingen
- CRM
- Efficiency

Anderzijds verkrijgen intermediairs via de serviceorganisaties toegang tot aanbieders waarmee men zelf geen individuele samenwerkingsovereenkomst heeft gesloten.

In 3 bevinden zich de werkzaamheden die de serviceorganisatie van niemand overneemt, maar die behoren tot zijn eigen taak, zoals:

- Ontwikkeling van softwarepakketten
- Marketingondersteuning
- Verzorgen van opleidingen

Aantal serviceorganisaties

Een globale inventarisatie van Adviesbureau Fred de Jong levert een overzicht op van in ieder geval 33 serviceorganisaties. Adviesbureau Fred de Jong heeft in ieder geval de volgende organisaties gevonden:

DAK	United Capital	Hypotheekcompany	Hypotheekdesk
DIN	Hypotheekvisie	LNI	Risk Groep
Financenter	Optima holding (InterFinanceNed / Huis & Hypotheek)	Waerdenburg	Xenter
Financium	Van Bruggen Adviesgroep	FDC / Lancyr	Intermediair Krediet-service
Nedasco	VCN	BHOS	We/assist
Van Dien	Welke	Finsys	Financeworld
Van Kampen Groep	Hypothekeer	Home Invest	Hypza
Voogd & Voogd	Hypotheekshop	IBN	De Financiële Makelaar
Flexfront			

Uit eigen waarneming blijkt dat het aantal serviceorganisaties de afgelopen jaren sterk is afgenomen. Uit een korte inventarisatie van Adviesbureau Fred de Jong blijkt dat er in april 2011 in ieder geval 33 serviceorganisaties, dus zonder de volmachtbedrijven, actief zijn. In de eerste helft van deze eeuw waren er naar schatting ruim 80 serviceorganisaties actief. Deels doordat serviceorganisaties elkaar hebben overgenomen of zijn gefuseerd, deels doordat serviceorganisaties failliet zijn gegaan of de activiteiten hebben afgebouwd.

Uit cijfers van de StFD (2009) blijkt dat bijna 70% van het intermediair is aangesloten bij één of meerdere serviceorganisaties volgens de definitie van de OvFD.

Aansluiting bij commercieel samenwerkingsverband	
Categorie	%
inkoopcombinatie en/of serviceorganisatie	55,9%
geen aansluiting	30,3%
postenbank	27,3%
franchiseorganisatie	10,0%
anders	2,6%

(StFD 2009)

Serviceorganisaties werken derhalve samen met ruim 6000 intermediairs. Er zijn geen cijfers beschikbaar van de productie die intermediairs via serviceorganisaties sluiten, maar gezien de omvang van het intermediaire kanaal en de hoge samenwerkingsgraad met serviceorganisaties gaat het om miljarden euro's.

JURIDISCHE POSITIE SERVICEORGANISATIES

De term serviceorganisaties komt niet voor in de Wft, maar toch zegt de wet iets over de rol van serviceorganisaties. Nadrukkelijk is in de Wft bijvoorbeeld bepaald dat ook de kosten van tussenschakels die betrokken worden bij de totstandkoming van een complex financieel product, transparant worden gemaakt richting de consument. Artikel 58, lid 1 luidt als volgt: “Voorafgaand aan de totstandkoming van een overeenkomst inzake een betalingsbeschermer, complex product, hypothecair krediet of uitvaartverzekering verstrekt een bemiddelaar een consument informatie over de hoogte van de provisie, de afsluitprovisie, het jaarlijkse bedrag aan doorlopende provisie en het aantal termijnen daarvan die de desbetreffende aanbieder rechtstreeks of middellijk zal betalen in verband met de betalingsbeschermer, het complexe product, het hypothecair krediet, onderscheidenlijk de uitvaartverzekering.” De term middellijk die de wetgever gebruikt slaat op het via serviceorganisaties betalen van provisie.

In het BGFO van 9 december 2008, geeft de wetgever aan dat serviceorganisaties niet altijd als bemiddelaar kwalificeren en dat daarom het BGFO hierop is aangepast. De wetgever schrijft: “Aanbieders kunnen overwegen de provisie te betalen aan personen die geen klantcontact hebben, zoals inkoopcombinaties en serviceproviders. Deze tussenschakels in de distributieketen kunnen in de praktijk de provisie van de aanbieder ontvangen en doorbetalen aan een bemiddelaar die rechtstreeks klantcontact heeft zonder hierbij de regels inzake de betaling van provisie zoals vastgelegd in artikel 150 na te leven. Deze tussenschakels kwalificeren namelijk niet altijd als bemiddelaar en kunnen niet worden aangemerkt als bemiddelaar die rechtstreeks contact heeft met een consument. Om duidelijk te maken dat ook in dat geval de regels betreffende de betaling van provisie van toepassing zijn, is de definitie van afsluitprovisie aangepast. De zinsnede «die een bemiddelaar die rechtstreeks klantencontact heeft» is vervallen.”

Het probleem voor serviceorganisaties, in juridische zin, is met name dat de Wft qua activiteiten uitsluitend onderscheid maakt tussen aanbieden, bemiddelen en adviseren. Door deze benadering hebben de serviceorganisaties vanaf 2006 een AFM-vergunning moeten aanvragen als bemiddelaar. Want alleen op basis van een AFM-vergunning mochten aanbieders nog zaken doen met serviceorganisaties.

Serviceorganisaties worden aangemerkt als bemiddelaars vanwege de ruime definitie van het begrip bemiddelen in de Wft. Bemiddelen is kortweg gedefinieerd als “alle werkzaamheden in de uitoefening van een beroep of bedrijf gericht op het als tussenpersoon tot stand brengen van een overeenkomst inzake krediet (of een verzekering) tussen een consument (cliënt) en een aanbieder of op het assisteren bij het beheer en de uitvoering van een dergelijke overeenkomst”.

SEO (2010) stelt vast dat midoffice-organisaties alleen ten tijde van het afsluiten van een financieel product betrokken zijn bij de transactie en dat deze organisaties geen rol spelen in het vervolgetraject. Op basis hiervan kan gesteld worden dat midoffice-organisaties in de

regel niet assisteren bij het beheer en de uitvoering van een verzekerings- of kredietovereenkomst. Daarentegen doen serviceorganisaties die zich richten op advies en bemiddeling dit uiteraard wel. SEO (2010) concludeert verder ten aanzien van de relatie tussen de regels voor passende provisies en de balansregels het volgende: “een gespreide provisiebetaling (balansregel) is derhalve strijdig met het streven om inspanning en beloning congruent te maken (inducement)”. Ook deze constatering is alleen van toepassing op de midoffice-organisaties.

Dat betekent dat serviceorganisaties volgens de definitie van bemiddelen, werkzaamheden uitvoeren op het als intermediair (tussenpersoon) tot stand brengen van een overeenkomst inzake een krediet of een verzekering tussen consumenten en banken of verzekeraars.

De serviceorganisaties, bij monde van de OvFD, claimen dat zij niet direct betrokken zijn bij de totstandkoming van financiële adviezen. Het is juist dat serviceorganisaties geen adviezen geven, maar de serviceorganisaties zijn wel degelijk betrokken bij het totstandbrengen van een overeenkomst tussen uiteindelijk de consument (of cliënt) en een bank of verzekeraar. Zo is het uitbrengen van offertes, het controleren van termijnen, productvergelijking, vooracceptatie en dergelijke onderdeel van de definitie van bemiddelen.

De serviceorganisaties hebben wel een punt door aan te geven dat men geen consumentencontacten onderhoudt. Serviceorganisaties acteren uitsluitend tussen intermediairs en aanbieders. De Wft en de onderliggende regelgeving (zoals het BGFO) hebben het karakter van consumentenbescherming. Vanuit die insteek zou je verwachten dat serviceorganisaties niet onder de reikwijdte van de Wft vallen. De argumentatie van de wetgever, bij monde van de Minister van Financiën, is vrij vertaald dat serviceorganisaties indirect ook het belang van de consument raken en dat voor een goede naleving van de wet ook serviceorganisaties onder de reikwijdte dienen te vallen.

Bij de bepaling of serviceorganisaties het belang van de consument kunnen raken met hun activiteiten, is het de vraag in hoeverre serviceorganisaties invloed hebben op de inhoud van de adviezen die door financieel adviseurs worden gegeven en op de kwaliteit van de producten die banken en verzekeraars aanbieden. Met name speelt deze vraag bij inkooporganisaties, postenbanken en midoffice-organisaties. Voor franchisepartijen, bij hard franchise in meerdere mate, is het vrijwel vanzelfsprekend dat de centrale organisatie enige mate van invloed heeft op de inhoud van adviezen en het aanbod richting de consument.

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

- ondersteuning bij de bedrijfsvoering van intermediairs, en
- arrangementsaanbiedingen (inkoop) en productvergelijkingen

Het ondersteunen van de bedrijfsvoering van intermediairs heeft geen direct effect op de inhoud van adviezen en de kwaliteit van producten. Dat is anders bij het aanbieden van arrangementen en het doen van productvergelijkingen. Met die activiteiten sturen serviceorganisaties mede de adviezen die door financieel adviseurs worden gegeven.

De werkzaamheden die serviceorganisaties uitvoeren voor banken en verzekeraars kunnen in drie soorten worden onderscheiden:

- completering en aanvulling van dossiers,
- interactie met intermediairs, en
- administratie van polis- en hypotheekgegevens

Het administreren van polis- en hypotheekgegevens heeft geen direct effect op de inhoud van het advies of de kwaliteit van het product, evenals het aanvullen en monitoren van dossiers, omdat dit in feite het administratief afhandelen is van een financieel advies om daadwerkelijk van een overeenkomst te kunnen spreken. Daarentegen kan in de interactie met intermediairs, bijvoorbeeld bij vragen over offertes of acceptatiecriteria, wel sprake zijn van consumentenbelangen.

Serviceorganisaties zijn geen bemiddelaars in de zin zoals de Wft die 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 uitbestedingsregels in de Wft (artikel 1:1) zijn als volgt: het door een financiële onderneming verlenen van een opdracht aan een derde tot het ten behoeve van die financiële onderneming verrichten van werkzaamheden: (a) die deel uitmaken van of voortvloeien uit het uitoefenen van haar bedrijf of het verlenen van financiële diensten; of (b) die deel uitmaken van de wezenlijke bedrijfsprocessen ter ondersteuning daarvan. Deze uitbestedingsregels zijn op dit moment echter niet bedoeld voor de relatie aanbieder-bemiddelaar, omdat deze expliciet worden uitgesloten in een toelichting van het Ministerie van Financiën (Tweede Kamer der Staten-Generaal 2003-2004) en het feit dat serviceorganisaties vooralsnog als bemiddelaar in de zin van de Wft worden betiteld.

Serviceorganisaties zijn over het algemeen organisaties met twee typen activiteiten, enerzijds direct en indirect gericht op advies- en bemiddelingsactiviteiten, anderzijds gericht op het ondersteunen van intermediairs via midoffice-activiteiten en andere vormen van service.

HET ECONOMISCHE MODEL VAN SERVICEORGANISATIES

Serviceorganisaties verrichten werkzaamheden voor enerzijds aanbieders van financiële producten en anderzijds distributeurs. In de Nederlandse markt maakt 70% van het distributiekanaal voor hypotheek en verzekeringen gebruik van de diensten van één of meerdere serviceorganisaties. Onbekend is welk percentage van de aanbieders gebruik maakt van de diensten van serviceorganisaties, maar gezien het hoge percentage bij de distributeurs moet dit ook een hoog aantal zijn. De Nederlandse markt voor verzekeringen en hypotheek had in 2010 een omvang van circa 140 miljard euro, waarvan circa 65 miljard hypotheekomzet en 75 miljard verzekeringspremie (CVS, 2010 en IG&H, 2011). De Jong (2010) heeft berekend dat ongeveer de helft van alle verzekeringspremie en hypotheeksommen via het intermediair worden afgesloten in Nederland. Dat betekent dat in 2010 het intermediair verantwoordelijk is geweest voor om en nabij 70 miljard euro.

Serviceorganisaties richten zich op alle deelmarkten van de financiële sector. Zowel levensverzekeringen, hypotheek, beleggingsproducten, uitvaartverzekeringen, bancaire producten en schadeverzekeringen. De franchisekoepels hebben een sterke focus op de hypotheekmarkt. Daarnaast richten serviceorganisaties zich overwegend op werkzaamheden ten behoeve van de consumentenmarkt.

Het feit dat er serviceorganisaties bestaan betekent dat de transacties op de Nederlandse markt bij verzekeringen en hypotheek niet altijd direct tussen aanbieder en afnemer worden afgesloten. Het bestaan van intermediaire partijen als in dit geval serviceorganisaties (maar dit geldt ook voor financieel intermediairs en gevolmachtigde agenten) is een teken van de aanwezigheid van marktperfectionen. In de economische hemel is er feitelijk geen plaats voor tussenschakels en vinden alle transacties rechtstreeks tussen producent en gebruiker plaats. De praktijk is echter anders.

Banken en verzekeraars die in hun distributiemodel kiezen voor samenwerking met intermediairs, maken kosten om deze samenwerking invulling te geven. Zo hebben banken en verzekeraars bijvoorbeeld de wettelijke plicht om periodiek te controleren of intermediairs over de juiste Wft-vergunning beschikken, moet gecheckt worden of het aangeleverde dossier volledig en juist is en worden intermediairs voorgelicht over het productaanbod en specifieke acties. Kortom, aan samenwerking met het intermediair zijn kosten verbonden voor banken en verzekeraars. Coase (1937) bestempelde deze kosten als transactiekosten.

De transactiekosteneconomie legt een relatie tussen onzekerheid/complexiteit en beperkte rationaliteit enerzijds, en frequentie (kleine aantallen) en opportunisme anderzijds. In de specifieke markt van serviceorganisaties zorgt onzekerheid en/of complexiteit gecombineerd met een beperkt rationeel handelende aanbieder of intermediair, ervoor dat het lastig is voor die intermediair of aanbieder om de inhoud en monitoring van contracten perfect vorm

te geven. Een organisatie, zoals een serviceorganisatie, kan hiertoe beter in staat zijn.

Het bestaansrecht van serviceorganisaties bestaat uit het feit dat banken, verzekeraars of intermediairs niet altijd zelf in staat zijn om financiële producten op de meest efficiënte manier naar cliënten te brengen. Vanuit de traditionele intermedietheorie (*Allen & Santomero, 1998*) wordt geredeneerd dat tussenschakels (zoals ook serviceorganisaties) kunnen zorgen voor lagere transactiekosten, naast het verkleinen van informatieasymmetrie. Lagere transactiekosten worden in deze theorie verklaard, doordat serviceorganisaties screenen en monitoren en daarmee het risico van een mismatch verkleinen. Een mismatch houdt in dat het bemiddelde financiële product niet aansluit bij de criteria van de bank of verzekeraar of dat de kosten van het totstandbrengen van een overeenkomst te hoog worden.

Transacties waarbij de bronnen om te komen tot de transactie specifiek zijn en de onzekerheid hoog, vereisen veel aanpassing en een sterk gedifferentieerde beheersstructuur. Daarmee nemen de transactiekosten toe en is het inschakelen van een (service)organisatie in plaats van het marktmechanisme relevant. Vertaald naar de praktijk van serviceorganisaties, betekent dit dat naarmate de hierboven genoemde invloeden in meerdere mate voorkomen, de transactiekosten voor banken, verzekeraars en intermediairs hoger zijn dan die van de kosten via serviceorganisaties. Immers, als het financiële product of het intermediair specifiek is of als de onzekerheid bij het intermediair groot is, dan stijgen volgens de theorie van Williamson de transactiekosten en is het inschakelen van een derde (zoals serviceorganisaties) een overweging waard. De kosten voor banken, verzekeraars en intermediairs om zelf over de bronspecificiteit te beschikken en de onzekerheid te reduceren zijn dan groot en serviceorganisaties kunnen daartoe beter uitgerust zijn. Voor banken en verzekeraars betekent dit dat kennis over de kwaliteit van het intermediair, en daarmee de kwaliteit van adviezen, via een serviceorganisatie beter geborgd is. Voor intermediairs betekent dit dat specifieke kennis van producten, voorwaarden en prijzen van banken en verzekeraars via serviceorganisaties gemakkelijker verkrijgbaar is dan wanneer men zelf probeert die informatie te verkrijgen. Daarnaast betekent dit voor intermediairs dat men de onzekerheid over bijvoorbeeld het administratieve proces en de dossiervorming kan reduceren door deze activiteiten door een specialist als een serviceorganisatie te laten uitvoeren.

Serviceorganisaties bestaan derhalve doordat men enerzijds bepaalde activiteiten efficiënter kan uitvoeren dan banken, verzekeraars of intermediairs en men daardoor de transactiekosten weet te verlagen. Anderzijds bestaan serviceorganisaties door de onzekerheid bij het intermediair en de toegenomen complexiteit van intermedietie, waardoor intermediairs, en in het verlengde ook banken en verzekeraars, zich concentreren op kerntaken en overige werkzaamheden uitbesteden aan serviceorganisaties.

De Nederlandse markt voor hypotheek en verzekeringen, om het daartoe te beperken in deze analyse, is een complexe markt. Verzekeringen en hypotheek zijn veelal ingewikkelde producten die voor de gemiddelde consument als afnemer lastig te begrijpen zijn, mede vanwege het fiscale aspect hierbij. Dit geldt in sterke mate voor de complexe financiële producten als hypotheek, levensverzekeringen en beleggingsproducten. Intermediairs (financieel adviseurs) zorgen voor verkleining van de informatie asymmetrie tussen consument en banken en verzekeraars. Daarnaast verminderen intermediairs de (transactie)kosten voor het totstandbrengen van hypotheek en verzekeringen.

Het agencyvraagstuk is ook van toepassing, evenals bij intermediairs en gevolmachtigde agenten, op serviceorganisaties. Een serviceorganisatie is de agent die functioneert tussen de principaal aanbieders en intermediairs. De agency-theorie voorspelt dat uitbesteding aantrekkelijker wordt ten opzichte van zelf doen naarmate de onzekerheid, de risicoaversie van de agent(en) en de taakprogrammeerbaarheid geringer zijn, de meetbaarheid van het resultaat beter is en de duur van de agency-relatie korter is.

Serviceorganisaties hebben geen contact met consumenten en functioneren uitsluitend tussen aanbieders en intermediairs. Het bestaansrecht van de serviceorganisaties is ook hier tweeledig, enerzijds verkleinen de serviceorganisaties de informatiekloof tussen aanbieders en intermediairs, anderzijds verminderen de serviceorganisaties de kosten van het realiseren van transacties tussen aanbieders en intermediairs.

Informatie asymmetrie: De toegevoegde waarde van serviceorganisaties bij het verminderen van de informatiekloof tussen aanbieders en intermediairs, kent verschillende aspecten:

- kennis van de dossiervereisten die aanbieders stellen (welke informatie is nodig voor een compleet dossier?)
- inzicht in de tekencapaciteit van aanbieders (verzekeringspremie en hypotheekvolume)
- inzicht in de kwaliteit van intermediairs
- kennis van wetgeving en compliance-eisen

Transactiekosten: de toegevoegde waarde van serviceorganisaties bij het verminderen van de transactiekosten tussen aanbieders en intermediairs, is gelegen in:

- 1 samenwerkingsovereenkomst in plaats van meerdere samenwerkingsovereenkomsten
- minder kosten voor controle van dossiers
- minder kosten om meerdere aanbieders te vergelijken en producten in te kopen

Toegevoegde waarde

Banken en verzekeraars werken via serviceorganisaties vanwege verschillende motieven. Serviceorganisaties kunnen voor efficiencyvoordelen zorgen (economies of scope) en serviceorganisaties kunnen voor een groter afzetgebied zorgen (economies of scale). Het werken met serviceorganisaties door intermediairs is een vorm van uitbesteding. Een intermediair besteedt werkzaamheden uit aan een serviceorganisatie, waarbij het kan gaan om het onderbrengen van posten (postenbank), het overnemen van administratieve werkzaamheden (midoffice-organisaties), marketing- en merkbeleid (franchise) of inkopen van producten (inkooporganisaties).

Voor banken en verzekeraars is uitbesteding niet het voornaamste motief om samen te werken met serviceorganisaties. In de meeste gevallen kiezen aanbieders niet zelf voor samenwerking met serviceorganisaties, maar wordt het min of meer afgedwongen door de markt. Uitzondering hierbij betreft die organisaties die delen van het administratieve proces van verzekeraars en banken volledig overnemen. In dat geval is sprake van Business Proces Outsourcing (BPO). Over het algemeen is toegang tot het intermediair en daarmee de consument het belangrijkste motief voor samenwerking. Via serviceorganisaties hebben aanbieders toegang tot grote groepen intermediairs die anders op individuele basis niet zouden (kunnen) samenwerken met deze aanbieders. Dat vergroot in potentie de afzetmarkt voor aanbieders, zonder dat hoge kosten moeten worden gemaakt door het aangaan van individuele contracten met intermediairs.

Het voordeel voor de consument is een afgeleid voordeel. Doordat serviceorganisaties niet rechtstreeks in contact staan met consumenten, zullen consumenten het voordeel van deze constructie niet direct ervaren. Het concrete voordeel voor de consument moet zitten in een goedkoper tarief als de efficiencywinsten worden doorberekend in de premie of hypotheekrente. Daarnaast kan het werken met serviceorganisaties voor een soepeler en efficiënter proces zorgen, waardoor bijvoorbeeld de acceptatie van een hypotheek makkelijker verloopt. Een ander belangrijk voordeel voor de consument, is dat serviceorganisaties met name voor buitenlandse aanbieders een efficiënte manier zijn om marktaandeel te verwerven. Daarmee krijgt de consument meer keus in het aantal aanbieders en heeft de toegenomen concurrentie hierdoor ook een prijsverlagend effect.

Verder zijn de meeste serviceorganisaties getransformeerd naar dienstverlenende organisaties richting het intermediair. Met name als gevolg van het ingestelde bonusverbod hebben serviceorganisaties ingezet op het verlenen van ondersteunende diensten aan het intermediair. Vanuit het intermediair is hier ook behoefte aan, omdat door de vele regelgeving en veranderende marktomstandigheden het intermediair moeite heeft om zelfstandig het hoofd boven water te houden. Daarnaast wordt ondersteuning door aanbieders van intermediairs door wetgever en toezichthouder steeds meer als ongewenst betiteld. De dienstverlening van serviceorganisaties is uitgebreid met bijvoorbeeld marketingondersteuning, opleidingen, software en notarisdiensten. Met deze vorm van

ondersteuning dragen de serviceorganisaties op een commerciële manier bij aan het transformeren van de markt van aanbodgestuurd naar vraaggericht werken.

Op basis van de agencytheorie en de transactiekostentheorie is uitbesteding van activiteiten (of het overnemen van activiteiten door) aan serviceorganisaties voor zowel intermediairs als aanbieders, het meest profijtelijk bij complexe financiële producten gepaard met ingewikkelde administratieve processen.

De belangrijkste voor- en nadelen, in theorie, van het werken met serviceorganisaties voor intermediairs, zijn:

Voordelen serviceorganisaties	Nadelen serviceorganisaties
Focus op kerntaken (advies)	Minder zelfstandige positie
Toegang tot meerdere aanbieders en arrangementen	Weglekken van informatie
Betere kwaliteit dossiers	Verlies van eigen expertise
Grotere flexibiliteit	Minder grip op kwaliteit van processen
Risicospreiding	Verlies van direct contact met aanbieders
Lagere en beheersbare kosten, dus ook lagere premie of hypotheekrente	Minder provisie (of je betaalt een verrichtingentarief)
Snellere acceptatie en claimshandling	Minder eigen toegevoegde waarde
Gunstigere propositie richting consument	Inkoopmacht bij serviceorganisaties

(De Jong, 2011 op basis van Kemper, 2001)

Voor banken en verzekeraars zijn de belangrijkste voor- en nadelen van het werken met serviceorganisaties:

Voordelen serviceorganisaties	Nadelen serviceorganisaties
Focus op kerntaken (risico's dekken, productontwikkeling)	Afhankelijkheid van derden
Toegang tot grotere groepen intermediairs	Weglekken van informatie over intermediairs
Snelle toetreding tot nieuwe / niche markten mogelijk	Verlies van eigen expertise
Grotere flexibiliteit	Minder grip op kwaliteit van processen
Risicospreiding	Verlies van direct contact met intermediairs
Lagere en beheersbare kosten, dus meer concurrerende prijs	Distributievergoeding
Betere kwaliteit van dossiers	Switching kosten
Gunstigere propositie richting intermediair	Inkoopmacht bij distributiekanaal

(De Jong, 2011 op basis van Kemper, 2001)

Economisch belang serviceorganisaties

Zoals eerder in deze rapportage berekend, was het intermediair in Nederland het afgelopen jaar betrokken bij circa 70 miljard euro aan hypotheek- en verzekeringsomzet. Ter duiding van het economische belang van serviceorganisaties heeft de OvFD haar marktaandeel berekend. Omdat de primaire focus van de leden van de OvFD de hypotheekmarkt betreft, is alleen die berekening in deze rapportage opgenomen.

Totaal aantal hypotheeklen 2009: 256.863 Totale hypotheeksom: € 61.874.545.211

Totaal aantal hypotheeklen 2010: 240.865 Totale hypotheeksom: € 66.288.283.667

Volgens onderzoek van IG&H (2008) bedraagt het intermediaire deel hiervan 57%. De serviceorganisaties hebben hiervan vervolgens weer 67% in handen. Het intermediaire marktaandeel over 2010 bedraagt dan € 37.784.321.690 en over 2009 € 35.268.490.770. Het OvFD aandeel in 2009 was ongeveer € 17.500.000.000, waarmee de OvFD circa 50% van de intermediaire hypotheekomzet vertegenwoordigt.

Op basis van de cijfers van de OvFD en een inschatting van de verzekeringsomzet die via serviceorganisaties loopt, is het volgens Adviesbureau Fred de Jong aannemelijk dat de leden van de OvFD een economisch belang vertegenwoordigen van zeker 20 miljard euro. Daarnaast bieden de serviceorganisaties, wat veelal middelgrote bedrijven zijn, direct en indirect, werk aan duizenden personen in de financiële sector. Naast het feit dat de impact van de activiteiten voor het welzijn en de welvaart van consumenten groot is (zie ook de maatschappelijke relevantie verderop in dit rapport), constateert Adviesbureau Fred de Jong dat serviceorganisaties een belangrijke economische factor vertegenwoordigen in de Nederlandse markt.

Verdienmodel

Het verdienmodel van serviceorganisaties is divers en verschilt per type organisatie. In grote lijnen zijn er de volgende geldstromen die door serviceorganisaties het meest worden gehanteerd in de praktijk:

1. Bank/verzekeraar keert provisie uit aan de serviceorganisatie en de serviceorganisatie keert die provisie minus het deel voor de serviceorganisatie uit aan het intermediair;
2. Bank/verzekeraar keert provisie uit aan de serviceorganisatie en de serviceorganisatie keert die provisie in zijn geheel uit aan het intermediair. Het intermediair betaalt vervolgens een directe vergoeding aan de serviceorganisatie;
3. Bank/verzekeraar keert provisie uit aan het intermediair en het intermediair betaalt een directe vergoeding aan de serviceorganisatie;
4. Intermediair spreekt directe vergoeding af met de consument en betaalt een directe vergoeding aan de serviceorganisatie;
5. Bank/verzekeraar betaalt provisie of een directe vergoeding aan de serviceorganisatie en betaalt provisie of een directe vergoeding aan het intermediair;
6. Bank/verzekeraar betaalt directe vergoeding aan de serviceorganisatie en levert een nettotarief aan het intermediair.

Het verdienmodel van serviceorganisaties was, net als het beloningsmodel van de hele financiële sector, grotendeels transactiegericht. Serviceorganisatie ontvingen een vergoeding (provisie) naar rato van de omzet die via de serviceorganisatie werd gesloten. Ook de uitbestede administratieve werkzaamheden werden vergoed op basis van de premie- en hypotheekvolumes die bij de aanbieder waren ondergebracht. Daarmee hadden serviceorganisaties geen directe beloningsprikkel om efficiënt te werken. De afgelopen jaren worden ook andere verdienmodellen geïntroduceerd waarbij er meer sprake is van een vergoeding naar werkzaamheden of verrichtingen. Met de invoering van het totaal bonusverbod per 2012 en het provisieverbod voor complexe verzekeringen en hypotheeklen per 2013, zullen nieuwe verdienmodellen versneld worden ingevoerd.

MAATSCHAPPELIJKE RELEVANTIE SERVICEORGANISATIES

De financiële sector in Nederland is van groot belang voor de welvaart en het welzijn van het bedrijfsleven en de consument. Het bank- en verzekeringswezen zorgt ervoor dat bedrijven kunnen investeren en risico's kunnen nemen, waardoor banen worden gecreëerd. De financiële sector zorgt er ook voor dat consumenten rendement kunnen maken (via beleggingen of sparen) en kunnen investeren in een huis. Binnen de financiële sector speelt financieel advies een belangrijke rol. Veel consumenten nemen financiële beslissingen op basis van een gegeven financieel advies. Met name gebeurt dit bij de aanschaf van complexe financiële producten als hypotheek, levensverzekeringen en beleggingsproducten. De impact van een financieel advies is dan ook groot. Als de adviezen goed zijn komen consumenten niet in financiële problemen als een risico zich voltrekt, zijn de adviezen verkeerd dan kunnen consumenten in grote financiële problemen komen. Met als ultiem gevolg dat deze consumenten een beroep moeten doen op bijstand vanuit de overheid.

Specifiek binnen de intermediaire bedrijfstak spelen serviceorganisaties de laatste jaren een steeds belangrijker rol. Veel intermediairs maken gebruik van serviceorganisaties. Enerzijds om zich te kunnen focussen op de advieswerkzaamheden, anderzijds om toegang te hebben tot een breder pallet aan aanbieders. Met name voor buitenlandse aanbieders (zoals Argenta, Bank of Scotland, GMAC) is de toegang tot de Nederlandse markt via serviceorganisaties en daarmee grote groepen intermediairs, relatief makkelijk. Maar ook Nederlandse aanbieders (zoals NIBC) maken hiervan gebruik. Daarmee zorgen de serviceorganisaties voor een extra ingang tot meer concurrentie, en dus prijsdruk, op de Nederlandse markt voor de bestaande banken en verzekeraars. Voor de kredietcrisis heeft dit mede geleid tot een relatief lage hypotheekrente bijvoorbeeld, omdat toen het marktaandeel van buitenlandse aanbieders snel toenam.

Door middel van wetgeving en toezicht worden steeds meer eisen aan de kwaliteit van financieel advies gesteld. Er zijn zwaardere eisen gesteld aan de deskundigheid van financieel adviseurs, de administratieve organisatie moet op orde zijn en de inhoud van het advies moet goed onderbouwd en vastgelegd worden. Voor veel intermediairs is het lastig om aan de vele, relatief nieuwe, regelgeving te voldoen. Dat heeft te maken met het feit dat de intermediaire bedrijfstak overwegend uit kleine tot zeer kleine bedrijven bestaat.

Onderstaande tabel maakt dit duidelijk.

Aantal werkzame personen in klassen, uitgedrukt in % aantal deelnemers StFD										
Jaar	Aantal deelnemers	Aantal fte's								
		zzp	2	3	4	5	6-10	11-20	21-50	> 50
2004	8370	46,6%	19,8%	10,3%	6,9%	3,7%	7,0%	3,2%	1,7%	0,9%
2005	8370	42,7%	21,1%	11,3%	7,1%	4,1%	7,6%	3,5%	1,7%	0,9%
2006	8011	40,0%	22,2%	12,4%	7,0%	4,6%	7,6%	3,8%	1,6%	0,9%
2007	8168	35,2%	26%	12,1%	7,8%	4,8%	8,1%	3,7%	1,6%	0,8%

(StFD, 2009)

Daarnaast is de regelgeving en het toezicht de afgelopen 5 jaar enorm toegenomen, terwijl het de ondernemers economisch beduidend minder is gegaan als gevolg van de economische recessie. Voor veel ondernemers in de intermediaire bedrijfstak is dat reden geweest om hun portefeuille te verkopen. Waar in 2006 nog 12.000 intermediairs een vergunning aanvroegen bij de AFM, staat de teller begin 2011 nog op bijna 9000 intermediairs, een kwart minder kantoren dus (Assurantie Magazine, 2011).

In plaats van verkoop hebben veel ondernemers ook gekozen voor specialisatie van activiteiten, zoals het focussen op het adviseren van klanten en het uitbesteden van de administratieve werkzaamheden als gevolg van de adviezen. Daarbij komt dat de wetgever en de toezichthouder de ondersteuning vanuit aanbieders richting intermediairs aan banden leggen, omdat men ongewenste sturing daarmee wil tegengaan. Voor intermediairs die afhankelijk zijn van externe ondersteuning, zijn serviceorganisaties dan meestal het enige alternatief.

Ook banken en verzekeraars hebben de gevolgen van wetgeving en toezicht ondervonden. Veel aanbieders hebben afscheid genomen van intermediairs waar relatief weinig omzet vandaan kwam. Waar banken en verzekeraars eerst met iedereen die maar omzet aanleverde zaken wilde doen, is dat verschoven naar een markt waarin aanbieders zorgvuldiger afwegen met wie er wel en geen zaken worden gedaan. Voor met name de kleinere intermediairs betekent dit dat men geen agentschap meer kon krijgen bij alle banken en verzekeraars. Voor deze groep intermediairs vormen de serviceorganisaties een belangrijk kanaal via welke ze toch de producten van aanbieders waar men zelf geen agentschap van heeft, kunnen adviseren. Dat betekent dat deze intermediairs in hun advisering zowel de aanbieders waar een rechtstreekse relatie mee is kunnen betrekken als

ook aanbieders waarmee een indirecte (via serviceorganisaties) relatie is. Hierdoor hebben intermediairs meer keus in hun advisering en kunnen consumenten een breder aanbod krijgen via deze intermediairs.

Een ander maatschappelijk relevant aspect van serviceorganisaties is dat deze in potentie de marktmacht van het intermediair ten opzichte van aanbieders kunnen versterken. In een goed functionerende markt wordt de (financiële) positie van intermediairs sterker doordat men deelactiviteiten uitbesteedt aan serviceorganisaties. Meer macht van het distributiekanaal betekent dat intermediairs in een betere onderhandelingspositie komen richting banken en verzekeraars. Omdat er (vanaf 2013) minder financiële stromen lopen van aanbieder naar intermediair, komt deze betere onderhandelingspositie eerder bij de consument terecht. Daarmee kunnen intermediairs, met hulp van de serviceorganisaties, namens de consument optreden als tegenwicht tegen de banken en verzekeraars. SEO (2010) schrijft hierover het volgende: “ze genereren inkoopmacht (*countervailing power*) aan de zijde van het intermediair. Door inkoop van producten te bundelen creëren ze schaal, die omgezet wordt (werd) in gunstige inkooprijzen.” Met het verbod op bonusprovisies in 2009 (voor complexe producten, in 2012 ook voor schadeverzekeringen) hebben serviceorganisaties deze vorm van financiering moeten opgeven. In combinatie met het provisieverbod in 2013, lijkt het realistisch dat serviceorganisaties het behaalde inkoopvoordeel daadwerkelijk doorberekenen aan het intermediair en het intermediair vervolgens weer aan de consument. De consument zal daarnaast een vergoeding voor het advies en de bemiddeling aan het intermediair betalen en het intermediair zal een vergoeding betalen voor de inkoopinspanningen aan de serviceorganisatie. Er komt minder ruimte voor partijen in het proces om kosten onzichtbaar te houden.

Voordelen voor de consument

Zoals eerder beschreven zijn de meeste voordelen van het bestaan van serviceorganisaties, in theorie, slechts indirect waarneembaar voor de consument. In theorie zorgen serviceorganisaties voor meer efficiency in de keten, een breder aanbod voor het intermediair en dragen ze bij aan vergroting van de kwaliteit van dienstverlening bij banken, verzekeraars en intermediairs. Uiteindelijk moeten deze effecten in de prijs die de consument betaalt tot uitdrukking komen. Meer kwaliteit en een breder aanbod rechtvaardigt een hogere prijs, meer efficiency zou een lagere prijs moeten betekenen. Daarnaast zorgen serviceorganisaties voor meer marktmacht van het intermediaire kanaal, zoals via het toegang bieden aan buitenlandse banken en verzekeraars, waarmee er extra concurrentie ontstaat wat een neerwaartse druk op prijzen teweeg brengt. Of zoals professor Arnoud Boot (2005) eens schreef: “De dreiging van toetreding van nieuwe spelers op een markt blijkt keer op keer de belangrijkste bron van concurrentie en vernieuwing”.

Voor de gemiddelde consument is het onduidelijk of en welke toegevoegde waarde serviceorganisaties bieden. Bij franchiseorganisaties is er nog de zichtbaarheid van het merk, bij de andere typen serviceorganisaties is dat niet helder. Hoewel sinds 2009 de kosten van het hele advies, dus inclusief de kosten die blijven ‘hangen’ bij serviceorganisaties, transparant moeten worden gemaakt richting de consument, is het zeer de vraag in hoeverre de consument dit daadwerkelijk ziet.

Met de constatering dat circa 70% van het intermediair is aangesloten bij een of meerdere serviceorganisaties, kan men zich afvragen in hoeverre dit de onafhankelijkheid van het advies in gevaar brengt. Zolang de serviceorganisaties een ruim pallet aan aanbieders benutten, is er geen direct risico op verschraving van het aanbod voor de consument. Als aanbieders echter zouden overgaan tot het kopen van serviceorganisaties of het maken van exclusieve afspraken, dan zou het aanbod voor de consument kunnen verschraven. Helemaal als deze trend doorzet en steeds meer intermediairs zich aansluiten bij de tussenschakels. Aan de andere kant dient gesteld te worden dat veel aanbieders niet genegen lijken te zijn om samen te werken met, wat productie betreft, kleine intermediairs. Vanuit dat oogpunt leidt de aansluiting bij tussenschakels waar aanbieders wel zaken mee willen doen, tot het in stand houden van een breed productaanbod voor de consument. Daarnaast leidt concentratie van intermediairs via tussenschakels ook tot meer concurrentie- en prijsdruk op de andere distributiekanaalen, banken en direct writers.

ACTUELE ONTWIKKELINGEN

Serviceorganisaties zijn op dit moment meer afhankelijk van intermediairs dan van banken en verzekeraars. Zonder intermediairs hebben de serviceorganisaties als bedoeld in deze rapportage geen toekomst. Het intermediair heeft te maken met een mix aan ontwikkelingen die van invloed zijn op de toekomst van dit distributiekanaal. Daarmee zijn deze ontwikkelingen ook direct van invloed op de positie van serviceorganisaties.

- Het rendement van intermediairs staat onder druk, bij één op de drie kantoren was het rendement zwaar negatief in 2010 (Assurantie Magazine, 2011)
 - de markt voor hypotheek en levensverzekeringen is de afgelopen jaren sterk gedaald
 - de kosten voor intermediairs zijn gestegen (toezicht, compliance, opleidingen, paper trail)
 - de premies in de schademarkt zijn gedaald en daarmee ook de aan de premie gekoppelde provisies
 - de concurrentie van directe kanalen intensiveert, met name door het gebruik van internet door consumenten bij schadeverzekeringen
 - transparantie van provisies en het verplicht hanteren van het dienstverleningsdocument zorgen voor meer concurrentie tussen intermediairs onderling op prijs en omvang van dienstverlening
- De regelgeving neemt toe: provisieverbod, transparantie bij schadeverzekeringen, pensioenmodule, personenregister, inducement op directe vergoedingen;
- Er is geen éénduidige lobby van intermediairorganisaties, enerzijds doordat er meerdere belangenorganisaties zijn en anderzijds omdat de organisaties inhoudelijk niet altijd op één lijn zitten qua standpunten;
- Het vertrouwen in de financiële sector in het algemeen en tussenpersonen in het bijzonder is laag (CVS, 2010 en Readers Digest, 2009)
- Het aantal serviceorganisaties neemt af door concentratie of faillissement

Beloning

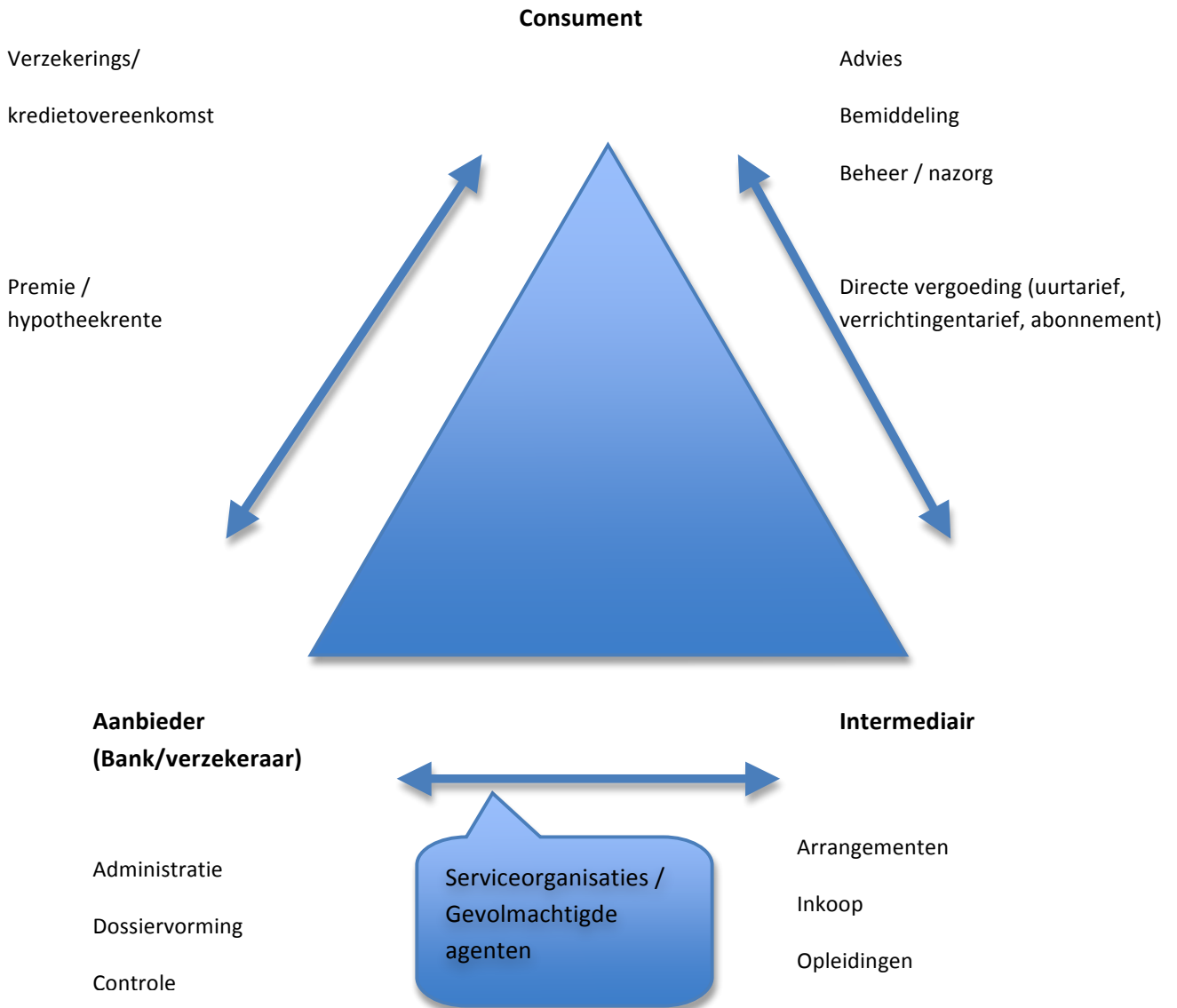
Ten aanzien van specifiek de beloning van intermediairs heeft de wetgever de afgelopen jaren diverse maatregelen ingesteld om provisiegedreven verkoop tegen te gaan. Er is een verplicht terugboekrisico opgenomen, er is een verplichte maximering tussen afsluit- en doorlopende provisie (de balansregels), er is een passendheidstoets (inducementnorm) en de provisies zijn transparant gemaakt voor de consument.

In oktober 2010 heeft Minister De Jager aangekondigd te komen met een provisieverbod voor complexe financiële producten. Over dit beleidsvoornemen is op 25 november 2010 een debat gehouden met de vaste Kamercommissie Financiën. Tijdens dat debat werd duidelijk dat het provisieverbod door de gehele Kamer wordt ondersteund. Daarnaast heeft de Minister op verzoek van de Tweede Kamer toegezegd dat er een geheel bonusverbod komt (dus ook voor schadeverzekeringen).

Zuiver marktmodel

Door middel van het provisieverbod beoogt de minister te komen tot een meer zuiver marktmodel om zodoende de benodigde, en volgens SEO (2010) nog niet bereikte, cultuuromslag om te werken in het belang van de klant te realiseren. In het zuivere marktmodel bestaan er geen financiële banden meer tussen aanbieders en bemiddelaars. Dat impliceert dat de financiële stromen van aanbieder naar bemiddelaar, tenminste bij complexe financiële producten, verboden worden, ook als deze middellijk via serviceorganisaties worden uitgekeerd.

Het zuivere marktmodel ziet er schematisch als volgt uit:



(De Jong, 2011)

De enige mogelijkheid die zou kunnen (blijven) ontstaan is als er tussen aanbieder en serviceorganisatie specifieke uitbestedingsafspraken zijn gemaakt, conform de uitbestedingsregels. Maar dat vereist dan wel aanpassing van de reikwijdte van de uitbestedingsregels, zoals eerder in deze rapportage is beschreven.

Het zogeheten stapelen van omzet om daarmee hogere bonusvergoedingen te krijgen is met de invoering van het bonusverbod per 2009 al niet meer wettelijk mogelijk. Tenminste bij complexe producten. Op dit moment kunnen nog wel bonusvergoedingen worden verkregen voor schadeverzekeringen, echter ook dat wordt verboden, per 2012. Dat betekent dat inkooporganisaties door het bundelen van omzet geen bonussen verdienen, maar nog wel goedkopere tarieven kunnen bedingen bij banken en verzekeraars.

Provisiereggeving 2012 en 2013

Op 13 april heeft de Minister van Financiën haar voornemens voor wijziging van het BGFO inzake de provisieregels kenbaar gemaakt. Het betreft de voorgenomen wijzigingen die reeds per 1 januari 2012 van kracht moeten worden. De regeling van het provisieverbod gaat in per 2013 en is dan ook geen onderdeel van deze consultatie. In het consultatiedocument worden de volgende maatregelen opgenomen die betrekking hebben op de positie van serviceorganisaties:

- uitsluitend nog afsluit- en doorlopende provisie bij schadeverzekeringen en geen bonus- of omzetprovisies meer;
- passieve transparantie (op verzoek van de cliënt) bij schadeverzekeringen;
- open norm voor directe vergoeding van de cliënt, waarbij de regel is dat directe vergoedingen niet zijn toegestaan die kennelijk onredelijk zijn gelet op de aard en de reikwijdte van de dienstverlening;
- voor het volmachtbedrijf is de norm opgelegd dat daar alleen commissies mogen worden betaald of ontvangen die de kwaliteit van de dienst te goede komen en niet verhinderen dat het belang van de cliënt wordt gediend (een inducementnorm voor volmachtcommissies);
- introductie van een specifieke module voor pensioenverzekeringen (met vergunningplicht, deskundigheidseisen etc..)

Naast de consultatie voor de regelgeving die reeds op 1 januari 2012 in werking treedt, heeft Minister De Jager op 14 april 2011 ook de uitwerking van het provisieverbod en het flankerend beleid daarbij bekendgemaakt, zoals dat per 2013 in werking zal treden. De Minister gaat de volgende maatregelen treffen:

- provisieverbod voor de volgende producten:
 - complexe producten (definitie Wft)
 - hypothecaire kredieten
 - inkomensverzekeringen (waaronder betalingsbeschermers, overlijdensrisicoverzekeringen en arbeidsongeschiktheidsverzekeringen voor werknemers)
 - uitvaartproducten (waarschijnlijk)
 - dienstverlening onder het Nationaal Regime Mifid (advisering beleggingsfondsen)
- execution only
 - waarschuwingsplicht m.b.t. de risico's
 - onderzoek naar mogelijkheden voor introductie passendheidstoets
- dienstverleningsdocument
 - niet (meer)verplicht voor serviceorganisaties zonder klantcontact
 - informatie over aard van het advies (mate van onafhankelijkheid)
 - gestandaardiseerde vorm van informatievoorziening
- Geen efficiency- of distributievergoeding
- Geen productie- of omzeteisen voor samenwerking en financiering
- Intern beleid moet worden gemaakt ter voorkoming belangenconflicten (zoals nu ook bij beleggingsondernemingen)
- Transparantie van advies- en distributiekosten door aanbieders
- Monitoring van verschillen in nettotarieven tussen directe aanbieders en intermediairs

Impact op serviceorganisaties

Specifiek voor serviceorganisaties stelt de Minister dat ook zij invloed kunnen hebben op de inhoud van adviezen die door het intermediair (of directe aanbieders) worden gegeven. Om die reden vallen ook de serviceorganisaties onder het provisieverbod. Nadrukkelijk geeft de Minister verder aan dat serviceorganisaties geen (of nauwelijks) klantcontact hebben en daarom zullen worden gevrijwaard van de verplichting om een dienstverleningsdocument te verstrekken. Serviceorganisaties moeten wel het intermediair (en de aanbieders indien relevant) in staat stellen om aan hun informatieverplichtingen richting de cliënt te kunnen voldoen.

Aan serviceorganisaties zullen ook geen efficiency- of distributievergoedingen meer mogen worden uitbetaald per 2013. De Minister heeft het niet over vergoedingen in het kader van uitbesteding, maar zoals eerder in deze rapportage beschreven, is uitbesteding voor de werkzaamheden van serviceorganisaties (nog) geen optie omdat de interpretatie is dat serviceorganisaties als bemiddelaar moeten worden beschouwd. Deze enge interpretatie volgend, betekent dit dat serviceorganisaties van banken en verzekeraars vanaf 2013 geen

enkele vergoeding meer mogen ontvangen. En dat betekent dat serviceorganisaties hun verdienmodel moeten kantelen om de inkomsten bij het intermediair te halen.

In de samenwerking tussen aanbieders en intermediairs schuilen ook andere prikkels, naast de beloning, die tot sturing van adviezen kan leiden, zo geeft de Minister aan. De Minister doelt hierbij om productie- of omzeteisen die door aanbieders worden gesteld aan intermediairs alvorens men bereid is om een aanstelling (agentschap) te verlenen. De Minister geeft aan dat hij daar een einde aan zal maken. Dat betekent dat banken en verzekeraars, vanaf 2013, geen omzet- of productie-eisen meer mogen stellen aan het intermediair. De Minister rept hierbij niet over serviceorganisaties, maar de interpretatie van Adviesbureau Fred de Jong is dat aanbieders deze eisen ook niet aan serviceorganisaties mogen stellen en ook dat serviceorganisaties dit niet aan intermediairs mogen verplichten. Het is de vraag in hoeverre deze beleidslijn van de Minister in strijd is met het vrije contractrecht. Als de Minister deze lijn volgt, is de consequentie dat een belangrijke asset van serviceorganisaties hiermee vervalst, namelijk het toegang geven tot aanbieders waarvan het individuele intermediair geen agentschap kon krijgen. Ook SEO (2010) gaf aan dat dit een belangrijke toegevoegde waarde is van de huidige serviceorganisaties waarmee ook het klantbelang is gediend. Met de invoering van een soort acceptatieplicht bij banken en verzekeraars voor samenwerking met intermediairs, verdwijnt deze toegevoegde waarde. Het lijkt erop dat de Minister een oplossing wil creëren voor een probleem (geen toegang tot alle aanbieders voor het intermediair) dat door de markt zelf, via postenbanken, reeds is opgelost. Mogelijk dat er voor aanbieders toch nog criteria kunnen blijven, op basis waarvan met samenwerking met bepaalde individuele intermediairs mag blijven uitsluiten. Te denken valt hierbij aan specifieke deskundigheids- of kwaliteitscriteria. In dat geval zouden serviceorganisaties hier ook in de toekomst een rol in kunnen behouden.

Daarnaast wil Minister De Jager een duidelijk onderscheid in de markt kunnen waarnemen tussen de nettotarieven van aanbieders (inclusief advies- en distributiekosten) en de nettotarieven van intermediairs (exclusief de adviesvergoeding). Dat betekent dat de Minister verwacht dat banken en verzekeraars een zuiver prijsbeleid gaan voeren, zonder dat kosten onevenredig ten laste van een bepaald distributiekanaal worden gebracht. Voor serviceorganisaties betekent dit dat zij met collectieve inkoop namens intermediairs scherpere nettotarieven zouden kunnen onderhandelen met banken en verzekeraars, waardoor het verschil tussen directe kanalen en intermediairaanbieders benadrukt wordt.

Fiscaliteit

Om een complete analyse te kunnen maken van de impact van de maatregelen die het Ministerie van Financiën gaat treffen, is het van groot belang dat de fiscale consequenties voor consumenten, aanbieders, intermediairs en serviceorganisaties helder zijn. De Minister heeft toegezegd, tijdens het debat met de Tweede Kamer op 25 november 2010, dat de staatssecretaris van Financiën daar een nadere uitwerking over zou sturen. Omdat die toezegging nog niet is ingelost, is het voor marktpartijen lastig om daar beleid op te maken. In hoeverre worden directe vergoedingen bijvoorbeeld BTW-plichtig, daar waar provisie voor bemiddelingsactiviteiten nu zijn vrijgesteld van BTW. Maar ook de mate van BTW-plicht bij uitbestedingsactiviteiten raakt de problematiek van serviceorganisaties. Verder is het van belang om te weten in hoeverre financieel advies in de toekomst nog fiscaal aftrekbaar blijft. Er ligt bij de politiek dan ook een taak om aan te dringen op een spoedige behandeling van deze thema's door de staatssecretaris.

Deskundigheid

De Wft schrijft voor dat tenminste de feitelijk leider van een vergunninghouder moet beschikken over de betreffende vakdiploma's. Daarnaast moeten alle medewerkers met inhoudelijk klantcontact over voldoende deskundigheid beschikken. Doordat serviceorganisaties als bemiddelaars volgens de Wft worden aangemerkt, moeten ook zij derhalve over de juiste deskundigheid beschikken. Vanuit intermediaire hoek is geopperd om voor alle inhoudelijke klantmedewerkers een diploma-eis te stellen (Adfiz, 2011). Dit voorstel is met name bedoeld om zwaardere eisen te stellen aan de deskundigheid van medewerkers bij banken en verzekeraars met direct klantcontact om zodoende een meer gelijk speelveld te creëren. Inmiddels lijkt de wetgever aan dit verzoek gehoor te geven, via de brief van Minister de Jager van 2 mei 2011. Daarin schrijft hij het volgende: *“Een consument moet zeker kunnen zijn van de vakbekwaamheid van een adviseur, ongeacht waar deze werkzaam is. Daarom wil ik verplichten dat iedere adviseur aan de wettelijke vakbekwaamsmodules moet voldoen. Dit betekent dat de voorwaarden voor vakbekwaamheid voor grote en kleine ondernemingen gelijk worden getrokken en dat ondernemingen die het diplomamodel hanteren voor hun adviseurs niet langer kunnen volstaan met alleen feitelijk leidinggevendenden die over de vakbekwaamheidsdiploma's beschikken. Een dergelijke diplomaplicht kan door de koppeling aan een register voor adviseurs (zie hieronder) tevens de transparantie voor consumenten over wie zij voor zich hebben vergroten.”*

Dit betekent dat ook alle medewerkers van serviceorganisaties die op een of andere manier direct klantcontact hebben, over vakdiploma's moeten beschikken. Bijvoorbeeld de administratieve medewerker die voor het compleet maken van een hypotheekdossier telefonisch vragen stelt aan de consument.

Zorgplicht

Er is een verschil tussen zorgplicht en nazorg. Zorgplicht heeft met name betrekking op het advies en eindigt derhalve als er bemiddeling heeft plaatsgevonden. Over het bemiddelde product geldt een zekere mate van nazorg, bijvoorbeeld om de consument te informeren als de omstandigheden die van invloed zijn op het afgesloten product zijn gewijzigd. Als gevolg van het aanstaande provisieverbod zullen intermediairs hun beloning moeten afspreken met consumenten. Dat betekent dat consumenten nog nadrukkelijker met de prijs van financieel advies worden geconfronteerd, waardoor men mogelijk meer gaat schoppen of onderhandelen over het tarief. Daarnaast komen er ook nadere regels die normen stellen (inducement) aan de tarieven die intermediairs in rekening mogen brengen. Die tarieven zullen een relatie moeten hebben met de omvang en kwaliteit van de dienstverlening. Of dit uiteindelijk de marges voor intermediairs onder druk zet is onzeker, wel is duidelijk dat consumenten straks mogelijk minder bereid zullen zijn om te betalen voor nazorg en beheersactiviteiten. Verwacht mag worden dat een deel van het intermediair er voor gaat kiezen om alleen te adviseren en het product af te sluiten, maar af te zien van nazorg en beheer omdat de klant daarvoor niet wenst te betalen. In dat geval komt de nazorgplicht waarschijnlijk te liggen bij banken en verzekeraars die het product hebben afgesloten met de consument. Veel aanbieders zijn niet ingericht op het hebben van rechtstreeks klantcontact en het actief beheren van bestaande relaties of contracten, omdat dit nu via een intermediair verloopt. Als gevolg van het provisieverbod zou er in toenemende mate sprake kunnen zijn van rechtstreeks contact tussen aanbieder en consument.

Voor serviceorganisaties ligt er een kans om zich te specialiseren in het beheren van klantrelaties inclusief het voldoen aan de nazorgplichteisen, vanuit de veronderstelling dat zowel banken en verzekeraars als intermediairs die werkzaamheden meer zullen gaan uitbesteden. Het is in ieder geval in het belang van serviceorganisaties om samen met de toezichthouder en de andere stakeholders een helder onderscheid te krijgen tussen zorgplicht en nazorg.

Administratieve processen banken en verzekeraars

Banken en verzekeraars hebben te kampen met veel en complexe automatiseringssystemen om klant-, hypotheek- en polisgegevens vast te leggen en actueel te houden. Mede door de voortschrijdende technologische ontwikkelingen veranderen de systemen ook regelmatig. Verder hebben overnames en fusies binnen de financiële sector ervoor gezorgd dat instellingen te maken hebben met verouderde systemen die niet aansluiten op de nieuwe marktsituatie (legacy-problematiek). Daarnaast vraagt wet- en regelgeving en ook de commercie dat er steeds meer koppelingen tussen data worden gemaakt. De operationele performance van verzekeraars is al jaren een probleem volgens het intermediair. In 2001 zijn daarom de NBVA, NVA (nu samen Adfiz) en DAK de operationele prestaties van verzekeraars gaan meten in het zogeheten Prestatie Onderzoek Verzekeraars en hebben geconstateerd dat de operationele processen nog steeds (2009) te wensen overlaten. Het lijkt evident dat met de nieuwe regelgeving op het gebied van tophypotheke (2011), Solvency 2 (2013) en Basel 3 (2013?) er een extra belasting van de administratieve processen bij banken en verzekeraars zit aan te komen. Deze ontwikkeling opent perspectieven voor serviceorganisaties die zich specialiseren in Business Proces Outsourcing-diensten.

CONCLUSIES

Serviceorganisaties zijn van grote economische waarde, gezien het feit dat deze organisaties meer dan 20 miljard euro in hypotheek- en verzekeringsomzet vertegenwoordigen. Daarnaast spelen serviceorganisaties een belangrijke rol bij de vormgeving van het advies- en bemiddelingsproces rond financiële producten en zorgen zij voor concurrentiedruk richting banken en verzekeraars. Dat betekent dat de maatschappelijke impact van serviceorganisaties groot kan zijn.

Serviceorganisaties verrichten werkzaamheden binnen de keten van financieel advies, daarover zal geen discussie zijn. De vraag is echter relevant in hoeverre serviceorganisaties werkzaamheden overnemen van aanbieders (banken en verzekeraars) en/of intermediairs. Adviesbureau Fred de Jong concludeert dat serviceorganisaties primair werkzaamheden verrichten namens het intermediair, zowel in de vorm van frontoffice- als backofficeactiviteiten. Dat sluit ook aan bij de interpretatie van de wetgever die de activiteiten van serviceorganisaties als bemiddelingsactiviteiten kwalificeert. Dat serviceorganisaties daarbij niet of nauwelijks klantcontact hebben is niet relevant. Daarmee is niet gezegd dat serviceorganisaties geen waarde toevoegen voor banken en verzekeraars. Het stroomlijnen van het proces van klant naar intermediair naar bank/verzekeraar kan waardevol zijn voor de hele keten. Op dit moment profiteren banken en verzekeraars van de werkzaamheden van serviceorganisaties, door bijvoorbeeld betere aanlevering van dossiers en het verkrijgen van toegang tot afzetgebieden.

Het is evident dat serviceorganisaties activiteiten verrichten in de keten, activiteiten waarvoor een vergoeding betaald moet worden. De kernactiviteiten van serviceorganisaties liggen daarbij op het ondersteunen van intermediairs (met software, opleiding en tools), het inkopen van scherpe nettotarieven, het verzorgen van de midoffice (inclusief beheer en dossiervorming) en het bieden van marketingconcepten (franchise). Voor al deze werkzaamheden is het logisch dat de partij die direct van deze werkzaamheden profiteert (banken, verzekeraars of intermediairs) daar ook zelf voor betaalt.

Het 'ouderwetse' verdienmodel van serviceorganisaties was zo ingericht dat de banken en verzekeraars, via provisies en bonussen, voor de dienstverlening van serviceorganisaties betaalden. Op dit moment maken de serviceorganisaties een omslag naar een verdienmodel waarbij de primaire belanghebbende, het intermediair, voor de dienstverlening rond advies- en bemiddeling, rechtstreeks gaat betalen. Blijft over de vergoeding voor werkzaamheden die geen invloed hebben op het adviestraject, waarvan de aanbieders het meest profiteren.

Serviceorganisaties mogen vanaf 2013 geen enkele vorm van beloning ontvangen van banken en verzekeraars voor complexe producten, ongeacht het feit of er nu wel of geen werkzaamheden voor deze aanbieders worden verricht. Tenminste, voor zover de juridische status van serviceorganisaties in de Wft niet wordt aangepast. Adviesbureau Fred de Jong schat in dat serviceorganisaties vanwege hun directe en indirecte invloed op het advies van intermediairs, door de wetgever vooralsnog als bemiddelaar zullen blijven worden beschouwd. De enige mogelijkheid om dit te voorkomen is als serviceorganisaties hun activiteiten die men puur verricht voor aanbieders, juridisch en bedrijfsmatig gaat scheiden. In dat geval zouden voor deze activiteiten de uitbestedingsregels van toepassing kunnen worden verklaard.

Een verdere ondermijning van de positie van serviceorganisaties, is de aankondiging van Minister De Jager dat banken en verzekeraars geen intermediairs meer mogen uitsluiten van samenwerking op basis van minimale productie-eisen. Daarmee legt de Minister een bom onder een businessmodel dat waarborgt dat intermediairs toegang kunnen krijgen tot die aanbieders waarmee geen rechtstreekse relatie mogelijk is. Terwijl juist de huidige postenbanken het geconstateerde probleem van de Minister reeds ondervangen en wetgeving overbodig lijkt.

Adviesbureau Fred de Jong adviseert de serviceorganisaties om de positionering te focussen op de toegevoegde waarde die men heeft voor het intermediair en in het verlengde daarvan de consument. Dat betekent dat serviceorganisaties nadrukkelijk aangeven waar men actief is op het gebied van advies en bemiddeling, en derhalve ook aan de Wft-eisen voldoen. Daarnaast moeten serviceorganisaties helder aangeven welke andere activiteiten men verricht die niet als advies en bemiddeling kwalificeren. Daarbij dient deze scheiding ook juridisch en economisch in het bedrijfsmodel door te worden gevoerd en zullen waarborgen nodig zijn dat deze activiteiten niet met elkaar vermengd kunnen raken. Op die manier zouden de uitbestedingsregels hierop van toepassing kunnen worden verklaard, zonder dat dit een grote ingreep betekent in de huidige regelgeving. En het helpt tevens om de diffuse positie van serviceorganisaties voor stakeholders inzichtelijker te maken.

BRONNEN

Voor deze rapportage is gebruik gemaakt van de volgende bronnen:

- Adfiz (2011), *Visie op het bouwwerk deskundigheid Wft*, Tiel
- Allen, F. & A.M. Santomero (1998), *The theory of financial intermediation*, Journal of Banking & Finance, Nr. 21, p. 1461-1485
- Assurantie Magazine (2011), *Aantal tussenpersonen zakt tot onder de 9000*, nr 6 25 maart 2011, Alphen a/d Rijn
- Assurantie Magazine, (2011), *Bij één op de drie kantoren is het resultaat zwaar negatief*, nr 6 25 maart 2011, Alphen a/d Rijn
- Besluit van 9 december 2008, *houdende wijziging van het Besluit gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft met het oog op harmonisatie van voor aanbieders en bemiddelaars geldende regels inzake provisies en het Besluit boetes Wft*
- Boot, A.W.A. (2005), *Financiële sector en concurrentie*, ESB Dossier Tien jaar mededingings- en reguleringsbeleid, p. 24-26
- CBS (2009), *Statline*, Voorburg
- Coase, R. (1937), *The nature of the firm*, *Economica*, Vol. 4, p. 386-405
- CVS (2010), *Consumentenmonitor 2010*, Den Haag
- CVS (2010), *Kerncijfers verzekeren in Nederland*, Den Haag
- CVS (2010), *Verzekerd van Cijfers 2010*, Den Haag
- DNB (2011), *Statistiek financiële instellingen*, Amsterdam
- IG&H (2008), *Kunnen serviceproviders het tij nog keren? Onderzoek naar de toekomst van serviceproviders in de hypotheekmarkt*, presentatie tijdens 13e Nationale Hypotheken Congres in Amsterdam op 29 oktober 2008
- IG&H (2011), *Hypotheekmarktupdate 2010*, Woerden
- Jong, F. de (2010), *Marktfalen bij tussenpersonen*, Uitgeverij Paris, Zutphen
- Kemper, F.E. (2001), *Schadeverzekeraars en assurantieagenten*, NIVRA-Universiteit Nyenrode
- Ministerie van Financiën (2010), *Brief aan de Tweede Kamer met kenmerk FM/2010/17247 M*, Den Haag
- Ministerie van Financiën (2011), *Ontwerpbesluit van nr. houdende wijziging van het Besluit bestuurlijke boetes financiële sector, het Besluit definitiebepalingen Wft, het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft, het Besluit melding zeggenschap en kapitaalbelang in uitgevende instellingen Wft, het Besluit prudentiële regels Wft en het Besluit toezicht financiële verslaggeving (Wijzigingsbesluit financiële markten 2012)*, Den Haag
- Ministerie van Financiën (2011), *Uitwerking regelgeving provisieverbod met kenmerk FM/2011/7110 M*, Den Haag
- Ministerie van Financiën (2011), *Kamerbrief beleidsvoornemens vakbekwaamheid financiële dienstverleners met kenmerk FM/2011/8608 M*, Den Haag

- OvFD (2011), *Concept position paper serviceorganisaties*, Wijk en Aalburg
- Readers Digest (2009), *European trusted brands onderzoek*
- SEO (2010), *Evaluatie provisieregels complexe producten*, Amsterdam
- Stichting Financiële Dienstverlening (2009), *Resultaten self assessment 2008*, Amsterdam
- Tweede Kamer der Staten-Generaal (2003-2004), *Wet Financiële Dienstverlening – Memorie van toelichting, vergaderjaar 2003-2004, 29 507, nr. 3*, Den Haag
- Tweede Kamer der Staten-Generaal (2006), *Wet op het financieel toezicht, 29 708*, Den Haag