



1. De vergelijkingskaart vervangt het dienstverleningsdocument

Financieel dienstverleners moeten vanaf 1 april 2023 een vergelijkingskaart aan consumenten verstrekken. Deze is bedoeld voor advies en bemiddeling in producten die onder het provisieverbod vallen. De vergelijkingskaart vervangt het huidige dienstverleningsdocument. Er is een overgangstermijn van 6 maanden.

Informatie begrijpelijker weergeven

Het doel van het aangepaste informatiedocument, genaamd de vergelijkingskaart, is om informatie begrijpelijker weer te geven voor de klant waardoor deze een beter geïnformeerde keuze kan maken. De behoefte voor het aangescherpte document kwam voort uit [een evaluatie van het provisieverbod](#). Hieruit bleek dat het dienstverleningsdocument beperkt effectief is en slechts door een kleine groep consumenten als naslagwerk wordt gebruikt.

Financieel dienstverleners krijgen 6 maanden de tijd om de vergelijkingskaart aan te maken

De Raad van State heeft op 10 januari 2023 het [Besluit vergelijkingskaart financiële dienstverleners](#) aangenomen. De vergelijkingskaart vervangt het dienstverleningsdocument per 1 april 2023. Financieel dienstverleners hebben tijdens de overgangstermijn 6 maanden de tijd om het dienstverleningsdocument dat zij al aan consumenten verstrekken te vervangen door de vergelijkingskaart. De DVD-generator zal vanaf 1 april 2023 niet meer beschikbaar zijn.

Vergelijkingskaart aan klant verstrekken en publiceren op de eigen website

De vergelijkingskaart kan vanaf 1 april worden aangemaakt in het AFM Portaal. In een online applicatie kan de financieel dienstverlener alle benodigde informatie invoeren. Vervolgens wordt het standaarddocument aangemaakt en kan deze als pdf worden gedownload. Financieel dienstverleners moeten de vergelijkingskaart verstrekken aan de klant en publiceren op een goed vindbare plek op de eigen website of andere digitale kanalen. Op de AFM-website is een pagina ingericht met [alle informatie over de vergelijkingskaart](#) en een handleiding die gebruikt kan worden bij het opstellen van een vergelijkingskaart via de online vergelijkingskaartapplicatie

Bron: AFM

2. Vergelijkingskaart en onafhankelijk advies

Nieuw ten opzichte van de dvd is dat je in de Vergelijkingskaart moet aangeven of je op een afhankelijke dan wel onafhankelijk basis advies geeft over complexe producten.

Van advies op onafhankelijke basis is sprake indien de financiële dienstverlener een toereikend aantal op de markt verkrijgbare financiële producten beoordeelt die voldoende divers zijn wat type en aanbieder betreft, zodat een voor de consument geschikt product kan worden geadviseerd en de financiële producten niet uitsluitend worden aangeboden door de financiële dienstverlener zelf.

De AFM heeft voor het toereikend aantal een grenswaarde vastgesteld van 60% van het totaal aantal actieve aanbieders met relevant productaanbod met een maximumaantal van 20. Het gaat bij onafhankelijk advies echter niet alleen om een toereikend aantal op de markt verkrijgbare financiële producten, maar om een toereikend aantal op de markt verkrijgbare financiële producten die *voldoende divers zijn wat type en aanbieder betreft*. Om te voldoen aan deze diversiteit moet een financiële dienstverlener bijvoorbeeld bij een hypotheek een aflosvrije, annuïtaire, een lineaire en een andersoortige hypotheek kunnen vergelijken.

In de markt bestaat op dit moment nog een grote mate van onduidelijkheid over wat deze definitie van onafhankelijk advies nu precies inhoudt. Hoe ziet de AFM een beoordeling c.q. vergelijking en gaat het over 'kunnen beoordelen' of 'daadwerkelijk beoordelen'. De verwachting is dat de AFM hier binnenkort nog nadere duidelijkheid over geeft.

Maak gebruik van de overgangperiode

Vanwege de onduidelijkheid over de exacte invulling van de definitie zijn ook de juridische consequenties onduidelijk wanneer je in de Vergelijkingskaart aangeeft dat je onafhankelijk adviseert en dat in de praktijk door de consument wellicht anders wordt gezien. Ook beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar Bavam geeft aan dat het gezien alle onzekerheid geen kwaad kan om nog even te wachten met de Vergelijkingskaart. Tussen 1 april 2023 en 1 september 2023 geldt een overgangperiode, dus maak gebruik van die overgangperiode.

Volgende week hebben wij een overleg met de AFM en dan staat dit onderwerp ook op de agenda. Wij houden u op de hoogte van de ontwikkelingen.

3. Actief klantbeheer is een wisselwerking

[Gepubliceerd op AM Web op 16 februari 2023](#)

Nu de hypotheekmarkt in wat rustiger vaarwater is beland, wordt ook actief klantbeheer weer actueel. Logisch, want er is tijd voor bestaande klanten. Herkenbaar! Ik heb al jaren niets meer van mijn hypotheekadviseur gehoord, maar recentelijk ontving ik een vragenlijst om te bekijken of de hypotheek nog passend is. Tja, beter laat dan nooit.

Actief klantbeheer is gewoon een belangrijk onderdeel van een duurzame relatie met de klant, dat zal geen adviseur ontkennen. Het lijkt logisch om klanten ook tijdens de beheerfase te helpen door verzekeringsdekkingen of de betaalbaarheid van de hypotheek te monitoren, maar het zou voor adviseurs veel schelen als er een betere wisselwerking ontstaat met aanbieders.

Actief klantbeheer moet van twee kanten komen!

De basis van actief klantbeheer is actuele informatie, vandaar de uitgebreide vragenlijst van mijn adviseur. Diverse vragen hebben betrekking op hypotheekgegevens, maar het delen van actuele gegevens is helaas nog steeds niet breed geaccepteerd. Ik moest daarom zelf inloggen bij de aanbieder om actuele gegevens op te halen. Toch een extra drempel voor de klant.

Efficiënt beheerproces inrichten

Feit is ook dat veel acceptatiegidsen zijn gericht op nieuwe klanten. Het is mede daardoor vaak lastig om na te gaan wat voor bestaande klanten precies geldt, want beheer is geen prioriteit. Ook is het een drama om mutaties door te voeren. Veel handwerk en weinig geautomatiseerd. Sommige aanbieders kunnen daardoor maar één mutatie per maand verwerken. Kun je nagaan als je er als adviseur drie wilt verwerken. Kortom, ook aanbieders moeten nog belangrijke stappen zetten om een efficiënt beheerproces in te richten.

Klant wil niet betalen voor vervolgadvis

Daarnaast staan klanten ook niet te springen om een abonnement af te sluiten of überhaupt te betalen voor een vervolgadvis. Veel klanten geven wijzigingen op een financieel product rechtstreeks door aan de aanbieder uit angst voor advieskosten. De meeste adviseurs zijn er dan ook nog niet in geslaagd om een stabiel verdienmodel voor actief klantbeheer in te richten. Het is ook vreemd, dat je de klant feitelijk eerst ongevraagd moet adviseren en dat de klant je pas daarna een adviesopdracht verstrekt. Onbegrijpelijk ook voor de klant, want waarom zou hij die opdracht geven als het werk toch al is gedaan. De kip en het ei...

In gesprek met ministerie

Als sector zijn we met het ministerie in gesprek omdat het advies-begrip van de Wft niet op de beheerfase van producten en diensten ziet. Het ministerie is daarom een onderzoek gestart naar de praktische gevolgen en de adviesbehoeften van consumenten. Hopelijk levert dit onderzoek meer inzicht op en hoe we aanwezige drempels kunnen beslechten.

De feiten spreken volgens mij voor zich. Feit is dat actief klantbeheer voor klanten belangrijk is, maar voor adviseurs én aanbieders vooralsnog lastig te realiseren, zeker zonder een goede wisselwerking. Feit is dat de advieskosten voor veel consumenten een belangrijke drempel vormen, dus je moet die drempel zien te verlagen; maak de advieskosten bijvoorbeeld aftrekbaar, want feit is tenslotte ook dat de klant minder financiële risico's loopt met een goed beheeradvies. Overigens, feit is eveneens dat ik binnenkort in gesprek ga met mijn hypotheekadviseur!



© 2023 OvFD Alle rechten voorbehouden

U ontvangt deze e-mail omdat u lid bent van de OvFD. Indien u geen prijs meer stelt op het ontvangen van informatie van de OvFD kunt u zich eenvoudig [uitschrijven](#). Ook kunt u uw e-mailadres [wijzigen](#)

Contact:

Postbus 4

4260 AA Wijk en Aalburg

T: 06-46273438

M: info@ovfd.nl

This email was sent to << Test Email Address >>
[why did I get this?](#) [unsubscribe from this list](#) [update subscription preferences](#)
OvFD · Postbus 4 · Wijk en Aalburg, ME 4260AA · Netherlands

