

Toespraak Leo De Boer

20^{ste} Hypotheek Event

15 februari 2011

Goedemorgen dames en heren,

Dank voor de uitnodiging om hier te mogen spreken over het beloningsdossier intermediaire distributie. Een dossier dat de gemoederen bezig hield en houdt. Overmorgen is het exact een jaar geleden dat het Verbond zijn (revolutionaire) position paper over de klant aan het stuur en CAR uitbracht. Het meest besproken paper in jaren. De hypotheekmarkt is daarin niet het enige product dat we behandelen, maar wel heel belangrijk. Zo belangrijk dat veel politici als ze over dit dossier praten vooral de hypotheekmarkt als voorbeeld gebruiken. Dat zij zich vergissen is nog tot daar aan toe, maar ik schrik als ik deze week nog in VVP lees “omdat bij schadeverzekeringen en bancaire spaardiensten nauwelijks iets verandert, wijzigt er voor 90% van onze business dus niet veel”. Een grote denkfout.

De voorzitter heeft ons vooraf verzocht kort en bondig te zijn. Dus dat ga ik doen. Ik neem u kort mee langs de stand van de discussie, mijn perceptie van de snelheid waarmee we die nu verder uitwerken, de actuele thema's level playing field, incasso en de efficiencyvergoeding en de stand van de EU discussie over PRIPS/IMD.

Highlights 2010

Op de sheet ziet u de highlights 2010 en de stand van zaken. Al met al, uitzoomend, zijn er in 2010 een viertal belangrijke momenten geweest op het thema beloningen:

- **18 februari 2010** toen het Verbond zijn visie over de klant aan het stuur en CAR uitbracht en kort daarna “stopcar.nu”;
- **27 september** toen ADFIZ toch vrij onverwacht met zijn visie over belonen uitkwam, dat op belangrijke punten heel dicht tegen de onze aan zat;
- **12 oktober** toen minister De Jager van Financiën aan de Tweede Kamer schreef dat hij een provisieverbod voor leven, hypotheek, pensioen, uitvaart en inkomen voorstond. Voor schade beraadt hij zich;
- **25 november** toen de Tweede Kamer aangaf dat te steunen (“historisch moment”) en zei “wat snel kan, moet snel” en “waterbed voorkomen”.

U ziet: er kan een hoop gebeuren in een jaar! Binnenkort komen wij uit met een position paper, maar dan over Solvency II. En daar hebben we hoge verwachtingen van!

Focus op uitwerking

Vanaf de standpuntbepaling door de Tweede Kamer is de focus van het ministerie van Financiën en de marktpartijen nu gericht op de uitwerking. Het ministerie heeft toegezegd eind maart terug naar de Kamer te gaan. In het najaar moeten de nieuwe regels helemaal klaar zijn. Men mikt op november. Uiterlijk 1 januari 2013 gaat het provisieverbod dan in, maar voor schadeverzekeringen zullen nieuwe regels naar verwachting al heel snel, misschien wel dit jaar, al het geval zijn. U weet dat wij bij schadeverzekeringen pleiten voor

actieve transparantie en een bonusverbod. Dat lijkt ons zeker niet teveel gevraagd, zeker in deze tijd waarin niet transparantie per definitie verdacht is. Ik wijs er nog even op dat de VVD, pleitbezorger van marktwerking en belangrijke coalitiepartij, in de Kamerbehandeling heeft gepleit voor het doortrekken van het provisieverbod naar schade. Dus van veel kanten druk op de Minister.

In het overleg op het Ministerie op 3 december is in aanwezigheid van alle betrokken stakeholders de uitwerkingsagenda vastgesteld en die is lang. Het Ministerie heeft een complexe klus te pakken.

Qua proces is het nu eenvoudig: Financiën is aan zet. De Kamer volgt later. Iedereen die iets vindt of wil, kan zich melden bij de poort van het Ministerie en vindt daar wel of geen gehoor. Lobbytechnisch ligt in deze periode meer het accent op de PA en niet of minder op de PR. Des te opmerkelijker was de geprononceerdheid waarmee ADFIZ onlangs zijn standpunt over level playing field naar buiten bracht.

Level playing field

Hoe dan ook; we zijn het eens dat level playing field belangrijk is. U vindt dat al in ons paper van een jaar geleden. Maar welk field moet er dan eigenlijk level zijn? Na het provisieverbod zijn er twee producten: het financiële product zelf (de verzekering of de hypotheek) en het afzonderlijke onafhankelijke advies. De één geleverd door de aanbieder (de bank of verzekeraar), de ander door de adviseur. Dat is precies de essentie van de rolontvlechting. En dat lezen we ook terug in de Brief van De Jager over het zuivere marktmodel. Het product 'onafhankelijk advies' is dus een field.

Dat betekent dat mensen die onafhankelijk adviseur zijn of zich als zodanig voordoen zich aan dezelfde regels moeten houden. Of het nou over kwaliteitswaarborgen gaat of transparantie. Dat betekent ook dat banken een hele scherpe beoordeling zullen moeten maken over waar zij staan op de schaal van verbonden, gebonden en ongebonden adviseurs/bemiddelaars. En daar zullen ze zich heel duidelijk over moeten uitspreken naar de klant.

Maar als men verder gaat en zegt dat iedereen die verzekeringen of hypotheek verkoopt zich op hetzelfde veld bevindt en zich aan dezelfde regels moet houden, zien wij dat anders. Dat is appels met peren vergelijken. Het is weliswaar allebei advies, maar volkomen verschillend van aard. Het zou hetzelfde zijn als de reis naar Turkije "all inclusive" aan dezelfde regels moet voldoen als de reis met logies, waarbij u zelf bij een ander het ontbijt, diner en de excursies bestelt. Daar kiest een klant voor. En als hij voor "all inclusive" kiest, weet hij ook dat daar niet standaard de duurste wijn bij zit. En veel mensen zijn daar prima mee uit. Los van de inhoud: ook tactisch-commercieel is dat vanuit het belang van het onafhankelijk intermediair niet goed te begrijpen: waarom onafhankelijk advies gelijkwaardig stellen aan bank of direct writing verkoopadvies? Ik ben het eens met Bavelaar en Goedhart, die dit onlangs in de VVP verworpen.

Geen verbod op execution only

En moeten we execution only bij complexe producten verbieden? Even los van de feitelijke impact op de markt of de politieke haalbaarheid, maar principieel vinden wij dat onjuist. Het

is gedwongen winkelnering en staat haaks op ons streven de klant centraal te zetten. Want daar hoort keuzevrijheid ook bij.

Het idee om een wettelijk inducement door de AFM op de hoogte van de premie en rente te zetten vind ik niet te begrijpen. De onafhankelijk adviseur die overtuigd is van zijn toegevoegde waarde, moet dit niet willen. Hij is immers de inducement. Hij bekijkt en vergelijkt de prijzen, die bovendien transparant zijn. Dat is toch zijn rol? Als de AFM dat gaat doen, wat doet de adviseur dan nog?

Toegankelijkheid

Een ander heikel punt is de toegankelijkheid van hypotheek en verzekeringen in het nieuwe stelsel. Volgens mij moeten we deze discussie eerst even toespitsen op de toegankelijkheid tot advies. Het product is immers in ieder geval te koop, ook zonder advies, in allerlei kanalen. Dat verandert niet.

Bij de toegankelijkheid tot advies gaat het al snel om de mogelijkheid tot gespreid betalen door de minder draagkrachtige klant. Die willen we niet afschrikken met een nota van 3000 Euro. Maar doen we af en toe niet net of iedereen minder draagkrachtig is en we niemand willen afschrikken met een nota? Houden we daarmee niet toch een beetje vast aan de oude provisie wereld waarin we klant niet lastig vielen met deze informatie? Bij een bepaalde groep klanten snap ik best dat gespreid betalen een oplossing is. Maar wat let een adviseur dan om dat aan te bieden aan zijn klant? Dat doen andere zakelijk dienstverleners toch ook? Zelfs bij mijn gemeente mag ik de OZB in termijnen betalen. Als de adviseur dat vanuit cash flow oogpunt lastig of onoverkomelijk vindt, dan kan hij gebruik maken van factoring diensten die voorfinancieren en incasseren. Een argument dat ik wel eens hoor is dat adviseurs hiermee zelf een incasso-risico gaan lopen. Klanten zouden weleens niet kunnen betalen. Maar dat hoort er bij.

Bij hypotheek speelt natuurlijk het meefinancieren en incasseren – nog wel – via de notaris een belangrijke rol. Maar in zijn algemeenheid: als individuele verzekeraars al een rol kunnen en willen spelen bij de incasso van de beloning, dan hooguit in de vorm van een transparante opslag op de netto premie die op match basis wordt doorbetaald naar de adviseur. Dus alleen het bedrag dat de klant aan de verzekeraar betaalt, kan door naar de adviseur. Ik zou me dat bij kleine premies, bijvoorbeeld in de uitvaartsfeer, nog kunnen voorstellen. Maar geen bevoorschotting. Want dan halen we weer allerlei prikkels binnen die we niet willen. Gelet op de ICT inspanningen en het uiteindelijk toch politiek kwetsbaar zijn van betrokkenheid van de aanbieder bij deze betaalstromen, vraag ik me persoonlijk langzamerhand wel af of je dat überhaupt moet willen als aanbieder.

Veel mensen denken overigens dat deze match basis incasso, politiek al binnen is. Dat is niet zo: het verschil tussen CAR en een provisieverbod is dat deze incassostroom in ons voorstel nog kan, maar in een provisieverbod niet. Met andere woorden: of dit lukt is onzeker.

Efficiencyvergoeding

Op deze plaats nog een enkel woord over de door sommigen bepleitte efficiencyvergoeding, die door anderen overigens “dubbele geldstroom” wordt genoemd. U ziet wat “framen” kan

doen! Ik ben blij dat AFM en De Minister zich zo duidelijk en publiekelijk tegen hebben verklaard. Ik denk dat ik onze argumenten niet in extenso hoeft te herhalen. Illustratief vind ik de opmerking die ik las dat de efficiencyvergoeding er moet komen, want “bij hypotheek is er vaak sprake van extra werk.” Alleen al als je kijkt naar het bijhouden van productinformatie”. Dat is toch bij uitstek je taak als adviseur? Dit doe je toch voor je klanten? Alleen pure uitbesteding van echte verzekeraarstaken blijft volgens ons mogelijk.

De verandering

Dan de hamvraag: gaat de omslag snel genoeg? Een “historisch moment” vraagt wellicht ook een historische verandering. Daarin zitten naar mijn gevoel 3 elementen: willen, weten en kunnen. Van niet willen kan natuurlijk helemaal geen sprake meer zijn. We leven tenslotte in een democratie en de beslissingen zijn genomen. Over weten en beseffen het volgende. Tot op de dag vandaag zijn er marktpartijen die op een of andere manier niet doordrongen zijn van het feit dat we naar een provisieloze, nieuwe, wereld gaan. Niet dat ze geen bladen lezen of zo, maar het komt niet binnen in de frontale cortex. Daar maak ik me zorgen over. De organisatorische, operationele, culturele, bedrijfseconomische en ICT consequenties zijn groot, ongeacht waar je werkt.

Kunnen tenslotte is een ander verhaal. Daar moet iedereen, vanuit de concurrentie, zijn eigen weg in vinden. Voorloper, peloton en achterblijvers. Al dan niet ondersteund door zijn brancheorganisaties. In een tijd bovendien waarin we wel erg veel moeten kunnen: denk bij verzekeraars bijvoorbeeld aan de productieterugloop binnen leven, Solvency II en de uitloop van het beleggingsverzekeringsissue. Waarbij het Verbond de verwachtingen over overgangstermijnen en respecterende werking ten aanzien van het provisieverbod nu managed; onze hoop of verwachting daarover is niet per se dezelfde als die van de tweede Kamer.

Over kunnen gesproken: ook de klant moet “weten en kunnen”. Vanuit het Verbond dringen we daarom bij de stakeholders aan om vroegtijdig met gerichte consumentenvoorlichting te beginnen.

Europa

Dan dames en heren, heeft de voorzitter gevraagd of ik ook iets wil zeggen over de Europese tendens in dit veld.

In Europees opzicht moet u rekening houden met een ambitieuze Europese Commissie die ook op dit terrein stappen wil zetten. Daarbij gaat het om 2 lijnen van regels. Op de eerste plaats de PRIPS (Packaged Retail Investment Products). Dit initiatief, waarover de hele sector, MINFIN en AFM twee weken geleden een uniek, want unaniem standpunt heeft ingenomen, gaat kort door de bocht gezegd vooral over een bijsluiting op EU niveau: het key investor information document. Informatie, risico's, kostendisclosure komen daarbij aan de orde. Referentiekader daarbij is de MIFID; die in feite in ons BGFO 2 is neergelegd. Al met al iets om goed in de gaten te houden, maar nu nog geen massieve bedreiging.

De andere lijn is de remake van de IMD. In het consultatiedocument dat nu uitstaat van de EU is duidelijk dat de grootste zorgen van de EC zijn: slechte informatie aan consumenten (information is dense, legalistic, full of jargon and difficult to digest), en conflict of interest en

transparantie, en een aantal meer juridische issues die te maken hebben met verzekeren over de grens.

Het focuspunt in deze discussie wordt de transparantie van commissie op non PRIPs producten: "It could be important to introduce more transparency on the way. Insurance intermediaries are remunerated as well as on the mechanisms in place to ensure the effective management of conflict of interests". U snapt onze inbreng hierbij. Die zal in lijn met ons standpunt in Nederland zijn. Los daarvan: hoe dit ook afloopt: NL kan zijn eigen lijn kiezen, zolang Brussel geen maximum harmonisatie oplegt. En dat lijkt mij stug in de huidige verdeelde en fundamenteel van elkaar verschillende Europese markten.

Kortom: goed opletten, maar tot nu toe onder controle.

De provisieloze hypotheekwereld

Tenslotte dames en heren, nog enkele opmerkingen over de hypotheekmarkt en de titel van mijn aankondiging in het programma; "hoe ziet de provisieloze hypotheekmarkt er in 2013 uit"? U begrijpt mijn antwoord: goed, tenminste als u nu nadenkt over de gevolgen en actie onderneemt. By the way: u bent toch al een heel eind in de provisieloze wereld? En daarmee een voorloper.

In de loop van de dag zal u hier nog veel meer over horen. Dat "goed" uit mijn mond heeft vooral een consumenten- en politiek-maatschappelijk perspectief. Laten we niet vergeten dat in de ogen van de politiek de hypotheekmarkt bepaald niet brandschoon is: hier begon in 2004 de discussie over misselling met het Ecorys rapport en hebben CDO's nu ook niet direct een positieve bijklank in de politiek gekregen. Het is dus geen luxe dat we overstappen naar een ander beloningsmodel.

Ik denk dat het bovendien een beter beloningsmodel is, zeker als we de consument nog wat ondersteuning bieden om te wennen. Hoewel dat in deze specifieke markt nu al heel snel aan het veranderen is. Ik ben geen ziener op het bedrijfseconomische vlak. Ik weet niet of de huizenmarkt en de nieuwe productie aantrekt, of we over 2 jaar nog een hypotheekrenteaf trek hebben, hoe de discussie over tophypotheek en – actueel – loan to value afloopt. Voor mij staat vast dat de klanten, mede door deze onzekerheden, advies nodig zullen hebben. Maar het lijkt me in dit opzicht wel zeer terecht dat sommige onder u al vast de bakens wat verzetten: misschien zijn de bestaande klanten en nazorg in de toekomst wel de koffie en de nieuwe productie steeds meer de slagroom. Dank u voor de aandacht.

H.L. De Boer/IIR congres/15 februari 2011

Alleen de gesproken tekst geldt.