

Jaarverslag AFM 2013



VOORWOORD

2013 was voor de financiële sector het jaar van de integriteit. Het jaar waarin opnieuw duidelijk is geworden dat eerlijkheid een kernwaarde is waar hard aan gewerkt moet worden in de financiële wereld.

Zo werd de samenleving in Nederland opgeschrikt door het Libor-schandaal, waren Nederlandse accountants betrokken bij buitenlandse omkoping en bleken flitskredietaanbieders onredelijk hoge, verborgen kosten te hanteren. Wereldwijd zagen we miljardenschikkingen voor het oneerlijk verkopen van hypotheekpakketten en hypotheekfraude, ook banken in het buitenland troffen grote schikkingen in het Libor-schandaal en richtten de G20 en de OECD de schijnwerpers op belastingontduiking en –vermijding (eerder hadden ze al financiële Consumentenbescherming op de agenda gezet).

Of het nu gaat om handelen op kapitaalmarkten, bedienen van zakelijke klanten, of het bedienen van consumenten: zonder eerlijkheid ook geen vertrouwen. De grootste uitdaging voor de financiële sector de komende jaren is daarmee het opbouwen van een ondernemingscultuur gericht op veiligheid en eerlijkheid.

De aanpak om de sector veiliger en eerlijker te maken heeft de afgelopen jaren vooral in het teken gestaan van wetgeving. Of het nu gaat om extra veiligheidsmaatregelen zoals hogere buffers en betere transparantie van kapitaalmarkten, of maatregelen die de eerlijkheid van de sector moeten ondersteunen, zoals het provisieverbod, ze hebben grote impact op de sector en de samenleving verwacht veel van deze maatregelen.

De AFM heeft in 2013 dan ook veel prioriteit gegeven aan de invoering van het provisieverbod, zowel bij dienstverlening rondom hypotheek en verzekeringen als bij beleggingsdienstverlening. Het provisieverbod vraagt van veel partijen grote veranderingen in hun businessmodel. Het stelt ook consumenten voor nieuwe situaties: niet alleen kunnen zij de producten kiezen die zij nodig hebben, ook kunnen zij nu de dienstverlening kiezen die zij daarbij nodig hebben. Voor beide betalen ze apart en kunnen zij beoordelen of de prijs past bij wat ze krijgen.

Ook op de kapitaalmarkten is de nodige wetgeving geïntroduceerd. Zoals het provisieverbod meehelpt om onafhankelijk advies te geven zonder belangenverstrengeling, zo moet nieuwe wetgeving voor accountants hetzelfde bereiken: scheiding van advies- en controletaken van de accountant en verplichte periodieke wisseling van accountantsorganisatie. Het in 2013 ingegane toezicht op onder meer transacties in derivaten en het nieuwe toezicht op alternatieve beleggingsfondsen heeft als doelstelling meer inzicht te geven in delen van de financiële markten die tot nu toe intransparant waren en daarmee de veiligheid van het financieel stelsel beter te kunnen bewaken.

De AFM onderstreept het belang van passende wetgeving en effectief toezicht daarop. Onze ervaring is dat wetgeving en toezicht noodzakelijk zijn om de sector eerlijker en veiliger te maken. Tegelijkertijd zijn ze niet voldoende. Wetgeving alleen kan geen cultuur gericht op veiligheid en eerlijkheid afdwingen. De sleutel ligt hier voor een belangrijk deel juist bij de sector. De toezichthouder, regering en Tweede Kamer kunnen de sector hiertoe hooguit aanmoedigen. Dit vereist een verstandig samenspel van alle partijen.

De AFM heeft de afgelopen jaren op verschillende manieren geprobeerd de sector te stimuleren deze uitdaging aan te gaan. We hebben bijvoorbeeld gesproken over hun integrale verbeterplannen, over de wijze waarop ze intern hun organisaties aansturen en met welke profielen ze mensen

rekruteren. Meer recentelijk hebben we met DNB onderzoek gedaan naar het verandervermogen van financiële instellingen. Hiermee leggen wij bloot waar de sterke en zwakke punten zitten in het verandervermogen van instellingen en houden we hen zo een spiegel voor.

Maar we zijn er nog lang niet. Net als de sector, zullen ook wij verder moeten investeren in kennis. Kennis hoe een dergelijke cultuur opgebouwd kan worden en welke rol de toezichthouder daarbij kan spelen. Wat kunnen we in situaties beter nalaten en wat zouden we vooral op moeten pakken? Wij zullen waar nodig streng blijven op het toepassen van de vereisten om eerlijk te handelen op de kapitaalmarkten en om klanten eerlijk te bedienen.

Tegelijkertijd kunnen we in dialoog met financiële instellingen kijken hoe we hen kunnen helpen over de drempel te stappen en niet alleen op een instrumentele wijze te kijken naar 'compliance'. Dit zal van ons ook een integrale aanpak vergen. We begrijpen daarbij de huidige dynamiek waarin wetgeving, soms in detail en soms open, na gebleken onduidelijkheden aangevuld met onze leidraden, door financiële instellingen vertaald wordt in een nog grotere omvang interne voorschriften, procedures en controle systemen. Ook hier is een goede dialoog belangrijk.

Onze bestuursvoorzitter Ronald Gerritse heeft op een dergelijke dialoog sterk ingezet in de afgelopen twee jaar. Zijn overlijden was ook daarom een groot verlies. Wij maken ons sterk de door hem ingezette lijn door te trekken. Het afgelopen jaar was ook met het verlies van Ronald een intensief jaar voor veel AFM'ers: wij – het bestuur van de AFM - bedanken hen ook op deze plaats graag voor hun inspanningen en gedrevenheid. Op deze plaats past ook een dankwoord voor diegenen in de financiële sector die al een dialoog met ons zijn aangegaan en voor diegenen die initiatieven hebben ontwikkeld die bijdragen aan positieve veranderingen in de sector.

Ook u als lezer hebben wij hard nodig. Ik nodig u van harte uit om ons te blijven benaderen met opmerkingen, vragen of klachten (ook over dit jaarverslag). Signalen van betrokkenen om ons heen helpen ons om ons werk steeds beter te doen.

Bestuur AFM

Theodor Kockelkoren (pvv voorzitter), Gerben Everts, Harman Korte

In memoriam Ronald Gerritse (1952-2013)

Op 26 september 2013 hebben wij afscheid genomen van onze voorzitter Ronald Gerritse. Een aandoening aan zijn beenmerg heeft geleid tot zijn veel te vroege overlijden op 61-jarige leeftijd. Ronald Gerritse werd alom geroemd om zijn sympathieke en toegankelijke persoonlijkheid, zijn scherpe analyses, zijn verbindende kracht, zijn deskundigheid en relativeringsvermogen. De AFM was blij met hem toen hij in mei 2011 aantrad als voorzitter.

Ronald Gerritse gaf met veel enthousiasme leiding aan de AFM. Met groot gezag nam hij als bestuurder en als mens zijn plek in. Zijn brede kennis van de financiële sector en zijn liefde voor de publieke zaak waren een inspiratie voor AFM-medewerkers, bestuur en raad van toezicht. Ronald was een aimabel mens. Op een vraag van een medewerker wat hij het belangrijkste vond, antwoordde Ronald: “Kameraadschap”. En dat hebben wij in de tijd dat wij met hem optrokken ook ondervonden. Wij missen zijn bulderende lach nog heel vaak.

Het bestuur, de raad van toezicht en alle medewerkers van de AFM

INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD.....	2
In memoriam Ronald Gerritse (1952-2013).....	4
INHOUDSOPGAVE.....	5
SAMENVATTING	6
VERSLAG VAN DE RAAD VAN TOEZICHT.....	20
DEEL 1 – ACTIVITEITENVERSLAG	32
1.RISICOGESTUURD TOEZICHT	33
Inleiding.....	34
1.1 Onze missie, strategische doelstellingen en kernwaarden.....	34
1.2 Doelstellingen 2013 - Thema's	36
1.3 Risicoverklaring	38
1.4 Externe ontwikkelingen.....	41
1.5 Effectief toezicht	51
1.6 Vergunningzaken.....	57
2. AFM-THEMA'S	58
2.1 Productaanbieders stellen het belang van de klant centraal	59
2.2 Kwaliteit van financiële dienstverlening wordt beter	65
2.3 Vermogensopbouwproducten en de advisering daarover worden verbeterd.....	75
2.4 Niet-retail klanten krijgen een passende dienstverlening van financiële ondernemingen	82
2.5 Pensioenen worden transparant en passend	84
2.6 Bedreigingen van de integriteit van de financiële sector worden effectief aangepakt.	89
2.7 De kwaliteit van governance, verslaggeving en accountantscontrole gaat omhoog	94
2.8 De effectenmarkten functioneren eerlijk en efficiënt en de infrastructuur blijft bestendig.....	100
2.9 Gedragstoezicht draagt bij aan stabiliteit van het financiële stelsel	107
2.10 Toezicht BES-eilanden	110
2.11 Beïnvloeding van het internationale toezichtspeelveld.....	110
3.ORGANISATIE EN BESTURING	115
3.1 Organisatie	115
3.2 Besturing	119
BIJLAGE – AFM-prestatie-indicatoren	126

SAMENVATTING

Deze samenvatting van het AFM jaarverslag 2013 laat schematisch per thema zien wat de AFM in 2013 heeft gedaan om haar doelstellingen te realiseren en wat dit heeft opgeleverd. Daarnaast komt aan de orde hoe we de uitvoering daarvan inrichten en wat die kost. In de samenvatting staat ook beschreven hoe de stakeholders van de AFM ons beoordelen, zodat duidelijk wordt hoe onze inspanningen door hen worden ervaren. Hieronder eerst alvast in het kort wat de AFM in 2013 heeft gerealiseerd.

AFM 2013 in het kort

2013 was het jaar van de integriteit. Het jaar waarin opnieuw duidelijk is geworden dat eerlijkheid een kernwaarde is waar nog steeds hard aan gewerkt moet worden in de financiële wereld. Of het nu gaat om handelen op kapitaalmarkten, bedienen van zakelijke klanten, of het bedienen van consumenten: zonder eerlijkheid ook geen vertrouwen.

De grootste uitdaging voor de financiële sector de komende jaren is daarmee het opbouwen van een ondernemingscultuur gericht op veiligheid en eerlijkheid. En daarmee het nog steeds niet herstelde vertrouwen in de financiële sector te vergroten. Kernwoorden daarbij zijn eerlijk, veilig én efficiënt. Het gaat er om dat marktpartijen deze drie factoren goed integreren. Goed ondernemerschap speelt hierbij ook een rol. Het vergt een verstandig samenspel van marktpartijen, toezichhouders en politiek om eerlijkheid, veiligheid en efficiency goed te verankeren in de sector. Waar daar ruimte voor is, blijft de AFM in dialoog met de markt. Maar waar nodig blijven wij streng optreden.

De AFM heeft anno 2013 veel wetgeving tot haar beschikking om toezicht te kunnen houden op de kwaliteit van de financiële dienstverlening aan consumenten en semi-professionals. De invoering en de implementatie van het provisieverbod voor financiële dienstverlening is een belangrijke mijlpaal die dit jaar veel inspanning heeft geleverd. Het provisieverbod vraagt van veel partijen om grote veranderingen in hun businessmodel. Ook voor consumenten is een nieuwe situatie ontstaan nu vooraf de kosten van advies duidelijk worden gemaakt. De voorbereidingen voor het provisieverbod voor beleggingsdienstverlening, dat per 1 januari 2014 is ingegaan, was daarnaast ook een van de prioriteiten van de AFM.

Naast veranderingen die zijn voorgeschreven in de wet, streven wij ook naar een cultuurverandering en vernieuwing in de sector die voortkomt uit de intrinsieke wens om klanten zo te helpen dat hun belang daadwerkelijk wordt gediend. Met het Klantbelang Dashboard zien we een positieve trend bij de onderwerpen die aandacht krijgen van de AFM. Als de sector daadwerkelijk haar vertrouwen en moreel gezag wil terugwinnen, is het zaak om dergelijke veranderingen proactief tot stand te brengen. Als AFM willen wij een constructieve rol spelen bij het stimuleren van een dergelijke cultuurverandering.

Ook op de kapitaalmarkten gebeurt veel. Zoals het provisieverbod meehelpt om onafhankelijk advies te geven zonder (onbewuste) belangenverstrengeling, zo moet nieuwe wetgeving bedoeld voor accountants hetzelfde bereiken – scheiding van advies- en controletaken van de accountant. Zeker in het licht van de aanhoudende negatieve berichtgeving voor de controle van de jaarrekeningen en de kwaliteit daarvan. In 2013 kwam een reeks aan incidenten naar buiten van misstanden in de controle bij zowel kleinere instellingen als grote, beursgenoteerde ondernemingen, waarbij de rol van de accountant vol in de schijnwerpers kwam.

Met het schandaal rond LIBOR, waar de AFM substantiële ondersteuning bood bij het onderzoek van DNB, zijn ook benchmarks onder de aandacht gekomen. In 2013 kwamen er nieuwe voorstellen om

de totstandkoming van de tarieven scherper te reguleren en misdragingen wel zwaar aan te kunnen pakken vanuit het financiële toezicht.

De financiële crisis heeft een aantal structurele fouten naar voren gebracht, die oplossingen voor de langere termijn behoeven. Voor een deel is dat te ondervangen door betere regelgeving, tegelijkertijd is duidelijk dat alleen regels en toezicht op de naleving daarvan niet de risico's afdoende kunnen terugbrengen die er zijn en soms nog worden genomen.

Mede in dat licht heeft de AFM in 2013 meer dan voorheen aandacht gehad voor financiële stabiliteit. Hoewel in eerste instantie een prudentieel onderwerp, heeft de crisis laten zien dat ook gedragsaspecten een bedreiging kunnen vormen voor de stabiliteit. De oprichting van het Financieel Stabiliteitscomité waarin DNB, het ministerie van Financiën en de AFM gezamenlijk aspecten hiervan hebben besproken, is daar een belangrijk resultaat van.

Vanuit Europa kwamen in 2013 wederom een relatief groot aantal nieuwe en aangepaste richtlijnen, die in meer of mindere mate gevolgen hebben voor de Nederlandse markt. Het toezicht op onder meer transacties in derivaten, in 2013 van kracht geworden, en het nieuwe toezicht op alternatieve beleggingsfondsen hebben als doelstelling eveneens meer inzicht te geven in delen van de financiële markten die tot nu toe niet gereguleerd en niet transparant waren. Ook hiermee is de AFM in samenspraak met de markt voortvarend van start gegaan. De AFM waarschuwde in 2013 voor de mogelijke gevolgen van andere Europese regelgeving die in voorbereiding is, die een bedreiging kan vormen voor de bescherming van consumenten die nu in specifieke Nederlandse regels bestaat. Ook de Bankenunie zal nog de nodige impact hebben op de manier waarop toezicht wordt gehouden op de Nederlandse banken.

Negen toezichtthema's

De AFM is actief waar risico's het grootst zijn. We analyseren de marktontwikkelingen en risico's. Deze kunnen veranderen. De AFM past haar prioriteiten en organisatie hier flexibel op aan. Er zijn negen toezichtthema's geformuleerd, twee hiervan zijn nieuw. Het gaat om het thema: 'Niet-retail klanten krijgen een passende dienstverlening'. Het tweede nieuwe thema is: 'Gedragstoezicht draagt bij aan stabiliteit van het financiële stelsel'. Buiten deze thema's spelen er risico's waarop we minder invloed kunnen uitoefenen. Deze zijn opgenomen in de risicoverklaring.

Een flexibele organisatie met vaste doelen

De afgelopen jaren heeft de AFM veel geïnvesteerd in de ontwikkeling van een probleemgeoriënteerde toezichtaanpak en de daarvoor benodigde flexibele organisatie. We hebben onze thema's en taken ondergebracht in vijf multidisciplinaire afdelingen: Klantbelang Centraal, Pensioen & AIFM, Kwaliteit Accountantscontrole & Verslaggeving, Efficiënte Kapitaalmarkten, Marktintegriteit & Handhaving. Daarnaast zijn er drie afdelingen die de doorlopende toezichttaken uitvoeren. Terwijl het aantal medewerkers licht toenam, maar onder de personeelsprognose voor 2013 bleef, is de AFM zes procent onder de begroting gebleven. Driekwart van de totale baten van € 87,4 miljoen betreft bijdragen door marktpartijen, ruim € 20 miljoen komt van de overheid.

AFM in cijfers		2013	2012	2011
		realisatie	realisatie	realisatie
Algemeen				
Som der lasten (in miljoenen euro's)		80,4	81,0	80,3
Netto lasten (in miljoenen euro's)		79,1	79,8	76,1
Totale baten (in miljoenen euro's)		87,4	80,8	79,3
Aandeel overheidsbijdrage als percentage van de totale baten		24%	32%	36%
Aandeel marktbijdrage als percentage van de totale baten		75%	67%	62%
Aandeel overige baten als percentage van de totale baten		1%	2%	2%
Gemiddelde bezetting medewerkers in dienst (in fte's)		541	526	483
Gemiddelde totale bezetting (inclusief tijdelijke inhuur; in fte's)		555	549	500
Aantal onder toezicht staande instellingen ¹		10.500	10.900	11.200
Overzicht toezichtmaatregelen				
<i>Formele toezichtmaatregelen</i>				
Opgelegde boetes		20	22	36
Opgelegde lasten onder dwangsom		14	28	19
Aangiftes		0	5	11
Vergunningintrekkingen		31	93	102
Aanwijzingen		10	16	64
Openbare waarschuwingen		30	5	7
Instelling van Wft curator		0	2	0
Civielrechtelijke maatregelen (Wtfv)		5	15	22
Toezeggingen (Whc)		0	1	0
Totaal aantal formele toezichtmaatregelen		110	187	261
<i>Informele toezichtmaatregelen</i>				
Aantal normoverdragende gesprekken/brieven		331	543	919
Aantal waarschuwingsgesprekken/brieven		191		
Totaal aantal informele toezichtmaatregelen		522	543	919

¹ Met ingang van 2013 wordt het aantal unieke instellingen weergegeven. De vergelijkende cijfers voor 2011 en 2012 zijn overeenkomstig aangepast.

Toezicht: voorkomen is beter dan bestraffen

De AFM wil zoveel mogelijk effect sorteren. Als lerende organisatie met een maatschappelijk doel is het voor de AFM noodzakelijk om de effecten van haar toezicht objectief en zo volledig mogelijk in kaart te brengen. Wat werkt, wordt vaker gebruikt, wat onvoldoende functioneert, levert ook een leereffect op. Zo ondersteunt effectmeting het stellen van prioriteiten.

Toezichtmaatregelen zijn slechts een instrument om een doel te bereiken. Het accent verschuift naar activiteiten die normconform gedrag bevorderen, zoals bijvoorbeeld onze rol als oriëntatiepunt bij de introductie van het provisieverbod. Een brief of gesprek is soms voldoende om instellingen tot ander gedrag te bewegen. Ook als het gaat om aanwijzingen wint de meer informele benadering terrein, zoals het versturen van herinneringsbrieven. Het effect is gelijk aan de formele benadering maar veel efficiënter en administratief minder belastend. Elke sector is anders, dus kan onze aanpak ook verschillen.

Deze effectgerichtheid is steeds meer verweven in ons toezicht en een integraal onderdeel van onze aanpak. Een voorbeeld daarvan is de toepassing van het Klantbelang Dashboard dat meet in welke mate banken en verzekeraars goede stappen zetten om hun dienstverlening te verbeteren. Dit Dashboard stimuleert concreet verbeteringen en draagt bij aan de oplossing van problemen, zonder dat hier direct een formeel toezichtsinstrument aan te pas komt. De stijgende lijn in de scores op het Dashboard door de jaren heen, toont tevens de effectiviteit ervan aan.

Blijvend normconform gedrag vraagt ook een cultuurverandering in de sector die van binnenuit komt. Dit laat zich maar beperkt afdwingen door het opleggen van boetes en waarschuwingen; een regelmatige dialoog met aanbieders over hoe bijvoorbeeld klantinformatie kan worden verbeterd, draagt daar ook aan bij. Tien van de grootste banken en verzekeraars hebben mede op basis hiervan, driekwart van het kernassortiment herschreven.

Wanneer we kijken naar niet integere partijen is het in sommige gevallen effectiever en efficiënter om de (gepercipieerde) pakkans bij marktpartijen over de hele linie te verhogen om een betere naleving van de regels te realiseren, dan om alle inzet te richten op het toepassen van formele maatregelen die een beperkt bereik hebben. Uit onderzoek blijkt dat marktpartijen percipiëren dat wij 50% van de illegale partijen zien en 70% daarvan daadwerkelijk aanpakken.

Op de effectmarkten willen we problemen liefst aan de bron signaleren en voorkomen. Direct een telefoontje van de AFM bij het signaleren van een verdachte koersbeweging, heeft direct effect zonder formeel optreden. Een oproep bij niet-OOB-vergunninghouders om zich vrijwillig uit ons register te laten uitschrijven, is daar ook een voorbeeld van; 22 kantoren hebben dit inmiddels gedaan. Over de hele linie willen onze beïnvloedingsmix zo optimaal mogelijk inzetten om onze doelstellingen te bereiken, variërend van uitleggen, overtuigen tot beboeten.

Dit beleid leidt tot een daling van het aantal informele maatregelen zoals normoverdragende brieven en gesprekken en waarschuwingsbrieven. Ook zijn minder formele maatregelen genomen zoals boetes, lasten onder dwangsom, vergunningintrekkingen, aanwijzingen en mededelingen. Alleen het aantal waarschuwingen stijgt. Dankzij een ruimer boetetoematingsbeleid nam het totale opgelegde boetebedrag toe tot 5,8 miljoen euro. Er zijn in 2013 geen Wft-curatoren ingesteld, toezeggingen gedaan, klachten bij de Accountantskamer gedeponneerd of een gang naar de Ondernemingskamer gemaakt. Evenmin hebben zich handhavingstrajecten voorgedaan die dat jaar hebben geleid tot een aangifte. In 2013 is het aantal onder toezicht staande instellingen gedaald van 10.900 naar 10.500. De AFM kreeg minder vergunningaanvragen van beleggingsondernemingen; voor aanbieders van krediet en aanbieders van beleggingsobjecten bleef het aantal gelijk. Voor het eerst zijn aanvragen binnengekomen voor crowdfunding. We hebben 25 partijen de toegang tot de markt ontzegd en veertien partijen trokken zich vrijwillig terug.

Stakeholders: wat is hun oordeel over de AFM?

We willen graag weten hoe partijen die onder het toezicht staan van de AFM, ons functioneren ervaren. Op die manier blijven we zelf ook scherp op zaken die we beter kunnen doen. Daarnaast luisteren we graag naar wat consumenten van ons vinden. Hiervoor maken we gebruik van onafhankelijk marktonderzoek. Hierover zijn twee rapporten verschenen: Hoe stakeholders over de AFM denken in 2013, van TNS Nipo en AFM Consumentenmonitor najaar 2013, GfK.

Zakelijke stakeholders

Het algemene oordeel door de zakelijke stakeholders over de AFM is sinds 2011 niet significant veranderd en valt positief uit: 41% geeft een (zeer) positief oordeel (2011: 41%), 43% neemt een neutraal standpunt in (40%), 16% geeft een (zeer) negatief oordeel (18%).

De houding aangaande het toezicht is niet wezenlijk veranderd in de afgelopen twee jaar. De doelgroep vindt overwegend dat de markt zonder de AFM niet goed zou functioneren, er is een lichte voorkeur voor zelfregulering en eveneens enige voorkeur voor preventief toezicht. De integriteit van de AFM staat niet ter discussie en men kan zich veelal ook vinden in de prioriteiten die de toezichthouder stelt. Het neemt niet weg dat in de perceptie de praktijkkennis te wensen overlaat en de AFM daardoor het speelveld niet helemaal begrijpt.

In de ogen van de doelgroep is de effectiviteit van de AFM fors toegenomen: 44% spreekt van een (zeer) goede effectiviteit en dit bedroeg in 2011 nog slechts 29%.

Consumenten

Een derde van de consumenten weet (globaal) wat de AFM doet, een derde kent de AFM van naam en een derde heeft niet eerder van de AFM gehoord. Driekwart van de consumenten die de AFM kennen, is positief over de AFM. En hoe beter men de AFM kent, hoe hoger de waardering voor de AFM. Mensen met een groter vertrouwen in de financiële markt zijn ook positiever over de AFM.

Op de vraag of de AFM eerlijke en transparante financiële markten bevordert, zegt (najaar 2013) ruim een derde van de consumenten ja, en een op de zeven vindt van niet. In najaar 2012 vond nog de helft van de consumenten dat AFM haar missie behaalt. We maken ons zorgen over deze signalen. Om meer inzicht te krijgen in de oorzaken hiervan voeren in 2014 nader onderzoek uit.

Ongeveer een op de vijf Nederlanders (20%) vindt de financiële markt in Nederland goed georganiseerd, een op de drie niet (34%). Eén op de vijf consumenten heeft vertrouwen in het financieel toezicht in Nederland, ruim vier op de tien niet. De crises hebben het consumentenvertrouwen duidelijk een knauw gegeven; in najaar 2008 vond nog 46% de financiële markt goed georganiseerd.

Samenvatting thema: productaanbieders stellen belang van klant centraal

Sinds de kredietcrisis is herstel van vertrouwen topprioriteit voor de financiële sector. Dit is een zaak van lange adem. De financiële sector voelt betrekkelijk weinig consumentendruk op de prijs-kwaliteitverhouding van producten en diensten en we verwachten niet dat dit snel verandert. Met het Klantbelang Dashboard meten we hoe grote banken en verzekeraars de belangen van hun particuliere klanten centraal stellen in de dienstverlening. Op een schaal van 1 tot 5 steeg de score van 2,7 in 2010 naar 3,5 in 2013.

Banken en verzekeraars veranderen hun bedrijfscultuur en passen missies en visies aan. Concrete veranderingen zoals spaarbeleid, rentebeleid bij hypotheek, klachtenmanagement, beleggingsdienstverlening en productontwikkeling komen ten goede aan de consument. Maar nog steeds komen we zaken tegen die niet op orde zijn. Bijvoorbeeld incidenten in informatieverstrekking en de kwaliteit van beleggingsdienstverlening. We stimuleren concrete en snelle verbeteringen die duurzaam behouden blijven. Daarvoor moeten bedrijven de uitgangspunten van 'klantbelang centraal' structureel verankeren. De vorderingen zijn gestaag, maar de voortgang is niet volledig.

In 2013 houdt de AFM voor het eerst toezicht op het productontwikkelingsproces en producten. Ook hierbij moet het belang van de klant centraal staan. We scheppen duidelijkheid over de nieuwe norm, brengen het productenlandschap in kaart, monitoren het aanbod van 6500 producten, halen producten uit de markt en waarschuwen consumenten voor risicovolle producten zoals beleggingsobligaties en bitcoins.

Hieronder een schematische weergave van de resultaten van dit thema.

Uitdaging	Aanpak door AFM	Effect
Centraal stellen van het belang van particuliere klanten	Metten via Klantbelang Dashboard met schaal van 1 t/m 5	Stijgende trend in Dashboardcijfers: 2.7 in 2010, 3.0 in 2011, 3.3 in 2012, 3.5 in 2013
Klanten met beleggingsverzekering helpen hun financiële gat te dichten	Dialogoog met aanbieders en beoordeling van hun inspanningen. Onderzoek naar activering per aanbieder	Stijging Dashboardcijfer van 2.1 in 2012 naar 3.1 in 2013.
Klantinformatie verbeteren	Dialogoog met aanbieders	Tien grootste banken en verzekeraars hebben ¾ van kernassortiment herschreven; klanten waarderen informatie over hypotheek substantieel beter
Invoering nieuwe hypotheekregels per 2013: vergroten transparantie	Toets in hoeverre aanbieders voldoen aan nieuwe regels	Alle onderzochte aanbieders passen informatie aan op basis van AFM-bevindingen
Kwaliteit van informatie bij aanvraag creditcard	Marktscan creditcards	Alle onderzochte aanbieders passen informatie aan op basis van AFM-bevindingen
Bij productontwikkeling klantbelang centraal stellen	Productmonitor; database met 6500 producten continu gevolgd op prijs & eigenschappen Consumenten waarschuwen	Dagelijks ingrijpen mogelijk dankzij actuele informatie. Negen producten uit de markt gehaald. Consumenten geïnformeerd.

Samenvatting thema: Kwaliteit van financiële dienstverlening wordt beter

Consumenten mogen erop vertrouwen dat hun belang centraal staat in het hele dienstverleningproces. Sinds adviseurs en bemiddelaars geen provisie meer ontvangen voor complexe en impactvolle financiële producten hebben zij de vrijheid om exclusief vanuit klantbelang te werken. Dit vraagt om nieuwe bedieningsconcepten en kan bijdragen aan de gewenste cultuurverandering. De eerste signalen hiertoe stemmen hoopvol maar het is te vroeg om te concluderen dat de advieskwaliteit daadwerkelijk is verbeterd.

De AFM heeft zich in 2013 ook gericht op financiële ondernemingen die dusdanig schadelijk gedrag vertoonden dat het vertrouwen van consumenten ernstig werd geschaad en het gelijk speelveld ernstig werd verstoord. We hebben onder meer het verkapt in rekening brengen van een vergoeding voor consumptief krediet succesvol aangepakt, net als de schadelijke handelwijze van partijen bij het oversluiten van uitvaartverzekeringen en beleggingsverzekeringen.

Met het visiedocument Dienstverlening op maat tonen we dat de wet- en regelgeving ruimte biedt om dienstverlening efficiënt in te richten en daarmee beter aan te sluiten op klantbehoeften. Er zijn diverse andere initiatieven geweest om de informatievoorziening aan professionele doelgroepen te verbeteren; van aanpassingen aan de website en persberichten tot bedrijfsbezoeken en informatiebijeenkomsten.

Hieronder een schematische weergave van de resultaten van dit thema.

Uitdaging	Aanpak door AFM	Effect
Correcte invoering provisieverbod adviseurs en bemiddelaars	Uitleg, marktmonitoring	De kosten voor hypotheekadvies zijn substantieel gedaald
Helderheid over toepassing regels directe beloning aanbieders voor eerlijke adviesprijs	Continue informatievoorziening over toepassing kostprijsmodel	Aangepaste kostprijsmodellen, meeste aanbieders vullen regels adequaat in
Voorkomen dubbele kosten voor consument	Oproep aan consumenten; onderzoek naar service-abonnementen	Onderzoek loopt nog
Consument helpen met vergelijken en beoordelen van adviseurs/aanbieders	Standaard dienstverleningsdocument (DVD) ontwikkeld	98% financieel dienstverleners heeft DVD
Norm voor passende volmachtbeloning naleven, excessieve beloningen tegengaan	Onderzoek volmachtbeloningen; dialoog met de markt, onder meer over nieuw nominaal model voor beloningen	Markt neemt voortouw bij ontwikkeling van een nominaal beloningsmodel
Advieskwaliteit lijfrentes verhogen	Onderzoek informatievoorziening en advies expirerende lijfrentes	Verzekeraars zeggen toe informatievoorziening over expirerende lijfrentes te verbeteren
Regels online dienstverlening goed laten toepassen	Publicatie interactief visiedocument Dienstverlening op maat	Helderheid over mogelijkheden om advies toegankelijk en betaalbaar te houden binnen de wet
Aanpak verkapte vergoeding voor consumptief krediet	Onderzoek en handhaving	Excessen zijn verdwenen, toegestane vergoedingen zijn lager
Aanpak schadelijke handelwijze bij oversluiten beleggingsverzekeringen	Onderzoek en handhaving	Aanzienlijk minder spelers met bedenkelijke praktijken: aanpak voortgezet in 2014
Aanpak schadelijke handelwijze bij uitvaartverzekeringen	Onderzoek en handhaving	70% aangeschreven dienstverleners verandert aanpak of stopt met product

Samenvatting thema: Verbetering producten en advies vermogensopbouw

Door het verbeteren van de kwaliteit van vermogensopbouwadvies en -producten zullen financiële instellingen het belang van de klant meer centraal stellen. In 2013 is dit doel dichterbij gekomen. Het vertrouwen van consumenten in beleggingsadviseurs en vermogensbeheerders is licht gegroeid. Maar de kwaliteit van dienstverlening is marktbreed nog onvoldoende. Beleggingsdienstverleners inventariseren onvoldoende de concrete doelstelling en risicobereidheid van de klant. Ook het selectiebeleid voor de beleggingen zelf laat te wensen over. Het is daarom lastig om vast te stellen of klanten vervolgens goed geadviseerd zijn en een passende portefeuille hebben. We vinden dit teleurstellend en verwachten nadrukkelijk dat marktpartijen hun dienstverlening verbeteren.

Naar aanleiding van de *Directive on Alternative Investment Fund Managers* (AIFM-richtlijn) houdt de AFM sinds juli 2013 toezicht op alternatieve beleggingsinstellingen zoals hedge funds, private equity en vastgoedfondsen. De nadere invulling is nog gaande. Wij voorzien circa tachtig nieuwe vergunningen en registratie van 180 AIFM's.

Hieronder een schematische weergave van de resultaten van dit thema.

Uitdaging	Aanpak door AFM	Effect
Einde provisies bij banken, beleggingsondernemingen en fondsaanbieders	Benadering grootbanken en vermogensbeheerders	Zes grootbanken kondigen vrijwillig aan per 1-1-2014 te stoppen met (retour)provisies. Assetmanagers en fondsaanbieders bieden al fondsen aan zonder distributievergoeding
De totale kosten van beleggen beter kunnen beoordelen en vergelijken via een eenduidige kostenmaatstaf	Discussiedocument en workshops over invoering Total Cost of Ownership (TCO)	Gedeeld inzicht over de kosten. Overeenstemming met markt over berekeningswijze maatstaf kostenstructuur
Toenemend aanbod risicovolle (bedrijfs)obligaties	Mediabenedering ter waarschuwing	Grotere bekendheid bij belegger
Onbekendheid belegger met hefboomproducten met ingebouwde <i>stop-loss</i>	Marktonderzoek en benadering aanbieders van deze producten	Aanbieders stellen zelf maatregelen voor ter verbetering beleggers bescherming
Informatie voor beleggingsbeslissingen is duidelijk en begrijpelijk	Controle of de stand van de risico-indicator van Essentiele Beleggersinformatie (EBI) juist wordt berekend	In sommige gevallen was dit niet goed. Betrokken partijen zijn aangesproken
60% aanbieders biedt onjuiste informatie in opbrengstscenario's	Sommeren aanbieders	Bestaande klanten her-informereren, offertes voor nieuwe klanten in lijn met regels
Verzoek minister om onderzoek SNS naar Participatiecertificaten te monitoren en toe te zien op afwikkeling compensatieproces	Monitoring	SNS doet klanten voorstel ter compensatie
Consumenten concreet handelingsperspectief bieden bij beleggingsbeslissingen	Onderdeel beleggen vernieuwd op de AFM consumentenwebsite, tools, checklist	Informatie beschikbaar voor retail-beleggers

Samenvatting thema: Niet-retail klanten krijgen passende dienstverlening

Dit nieuwe thema is in 2013 gestart naar aanleiding van signalen over problemen in dienstverlening aan niet-retailklanten. Er zijn diverse onderzoeken gestart, bijvoorbeeld over rentederivaten bij het MKB. Ook bij semipublieke instellingen zijn risico's geconstateerd en is de dienstverlening bij het afsluiten van rentederivaten voor verbetering vatbaar. We constateren dat de aard van de dienstverlening niet altijd duidelijk is, wat meestal pas bij een adviesbehoefte gedurende de looptijd blijkt. Sommige banken maken cliënten niet duidelijk dat zij bij het aanbieden van rentederivaten geen advies geven. Dit kan verwarring bij klanten opleveren. Informatieverstrekking over rentederivaten geeft vaak een te gunstig beeld van de verwachtingen. Banken informeren MKB-clients daarnaast vaak onvoldoende of zij als professioneel of als niet-professioneel worden geclassificeerd en welke consequenties dit heeft.

Er is een verkenning gestart naar problemen bij andere producten en financiële dienstverleners. Dossiervorming door banken laat te wensen over. In onderzochte dossiers ontbrak vaak een goede periodieke herziening van de cliëntrelatie. Daarnaast ontbraken vaak gespreksverslagen en was niet goed vast te stellen of (en hoe) banken hebben beoordeeld of de dienstverlening passend was. Een aantal banken heeft stappen ter verbetering aangekondigd. De AFM volgt deze veranderingen nauwlettend. We startten in het najaar een verkenning naar de financiële dienstverlening aan het MKB in bredere zin. Onderwerp daarbij zijn kredieten, verzekeringen en spaarproducten.

Hieronder een schematische weergave van de resultaten van dit thema.

Uitdaging	Aanpak door AFM	Effect
Verkenning van mogelijke problemen bij dienstverlening aan niet-retail klanten	Onderzoek naar dienstverlening van een aantal banken aan het professionele midden- en kleinbedrijf (MKB) bij het afsluiten van rentederivaten	Een aantal banken heeft stappen ter verbetering aangekondigd. De AFM volgt deze veranderingen nauwlettend en gaat met de sector in gesprek over de gewenste passendheid van de dienstverlening

Samenvatting thema: Hoogte en risico's van pensioenen worden transparanter

Effectieve pensioencommunicatie kan een bijdrage leveren aan het herstel van vertrouwen in de pensioensector. Centraal element voor de toekomst is het interactieve Pensioendashboard dat mensen bruikbaar overzicht en inzicht zal geven. In 2013 controleren we onder meer kortingsinformatie en het pensioenregister.

Om effectieve pensioencommunicatie te bereiken zijn we penvoerder van de gedragseconomische aanbevelingen van Europese toezichthouder EIOPA. We werken samen met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en de sector aan nieuwe regels voor pensioencommunicatie die consumenten beter in staat stellen een goede financiële planning voor de oude dag te maken. We zijn actief partner binnen het platform Wijzer in Geldzaken en hebben bij de jaarlijkse Pensioen3daagse een gezamenlijke helpdesk met DNB. Op onze consumentenwebsite bieden we informatie en doorverwijzingen.

Hieronder een schematische weergave van de resultaten van dit thema.

Uitdaging	Aanpak door AFM	Effect
Verbeteren informatie beschikbare premieregelingen	Samen met Verbond van Verzekeraars aanbevelingen opgesteld	Beschikbare premieregelingen kostenefficiënter, veiliger en begrijpelijker voor zowel werkgevers als werknemers.
Uitkeringsinformatie pensioenfondsen verbeteren	Onderzoek naar vijf fondsen; normoverdragende brief en gesprek	Betrokken pensioenfondsen herstellen onjuiste uitkeringsbedragen
Effectiviteit handhaving verbeteren	Geen boete, wel 40 normoverdragende brieven/gesprekken	Pensioenuitvoerders melden vaker uit eigen beweging incidenten
Effectieve regels voor pensioencommunicatie die aansluiten bij consumenten	Samen met sector ministerie van SZW adviseren over wetsvoorstellen	Door voorstel voor nieuwe wet worden consumenten beter in staat gesteld een goede financiële planning voor de oude dag te maken

Samenvatting thema: Bedreigingen van integriteit van financiële sector worden effectief aangepakt

De hoofddoelstelling van dit thema is het minimaliseren van de schade aan het vertrouwen en het vermogen van consumenten ten gevolge van frauduleus, niet-integer en illegaal gedrag. We richten ons op de schadelijkste zaken met de grootste maatschappelijke impact. De nadruk ligt op niet-integer aantrekkers van geld, bewuste misleiding, (beleggings)fraude en zaken met een 'crimineel luchtje' en een complexe dynamiek.

In 2013 hebben we ons primair gericht op illegale en/of malafide praktijken die veel voorkomen. Dit komt veel voor bij (vrijgestelde) aanbieders van grond en goud als beleggingsobject, aanbieders van niet-beursgenoteerde vastgoedbeleggingen, illegale kredietaanbieders, malafide geldaantrekkers, boiler rooms en aanbieders van beleggingsproducten in vreemde valuta. Zware schendingen bij vergunninghouders, als betrokkenheid bij fraude of niet-integer bedrijfsvoering en onbetrouwbaarheid van bestuurders, hebben ook onze aandacht gehad. We hebben verder een aantal crisisonderzoeken uitgevoerd met groot financieel en maatschappelijk belang.

Vanwege het grote aantal meldingen en signalen is een effectief proces opgezet. Als er bijvoorbeeld twijfel is over vergunningsplicht van een aanbieder krijgt deze, indien gepast, via een stappenplan de mogelijkheid zelf te bepalen of zijn activiteiten vergunningplichtig zijn. Dat is minder belastend voor alle betrokkenen. Vanwege het strafrecht is er vanzelfsprekend overleg met het OM. Ook in het FEC, het samenwerkingsverband van zeven autoriteiten met een toezichts-, opsporings- en vervolgingstaak in de financiële sector wordt intensief samengewerkt en informatie gedeeld. Efficiënt is ook het *mystery shoppen*, waarbij we ons voordoen als consument. In 2013 is het gebruik hiervan met twintig procent gestegen.

Hieronder een schematische weergave van de resultaten van dit thema.

Uitdaging	Aanpak door AFM	Effect
Betere naleving van regels door verhogen gepercipieerde pakkans bij marktpartijen	Handhaving en publiciteit	Kans dat AFM malversaties ziet is volgens de markt 50%, kans op daadwerkelijke aanpak 70%
Misbruik door geldaantrekkers die buiten het toezichtregime vallen, vermindert	Onderzoek en aanspreken aanbieders	Vijf aanbieders zetten aanbieding stop, een biedt vrijwillig extra informatie aan beleggers, een zaak is overgedragen aan OM
Aanpakken van aanbieden van flitskredieten	Aanbieders dwingen om te stoppen. Handhaven door onder meer boetes op te leggen.	Verdere daling aanbieders, 2 aanbieders zijn gedwongen gestopt, 1 vergunning ingetrokken
Consumenten worden niet meer de dupe van boilerrooms die nep- of waardeloze aandelen verkopen	16 waarschuwingen richting consumenten, daarnaast waarschuwingen overgenomen van buitenlandse toezichthouders	Consumenten zijn gewaarschuwd. Aantal boiler rooms blijft stabiel
Tegengaan illegaal aanbieden van forex-producten (vreemde valuta)	10 normoverdragende brieven en een last onder dwangsom. Extra waarschuwing	Verwachte afname van aanbieden forex-producten zonder vergunning
Tegengaan aanbieden risicovolle illegale grondbeleggingsobjecten aan consumenten	Handhaving, o.m. boetes en intrekken vergunning. Informatie op de AFM consumentensite over de risico's van beleggingsobjecten	Verschuiving van grond als beleggingsobject naar beleggingsobligatie
Toezien op integriteit vergunninghouders	Toetsing en continu onderzoek	Diverse aanwijzingen om beleidsbepalers heen te zenden. 5 vergunningen ingetrokken, 14 ingetrokken op eigen verzoek

Samenvatting thema: Kwaliteit van governance, verslaggeving en accountantscontrole gaat omhoog

De werking van kapitaalmarkten is in hoge mate afhankelijk van eerlijke verslaggeving, ondersteund door een goede governance en een goede kwaliteit van de accountantscontrole. Dit thema richt zich op het functioneren van de accountant, bestuurder en commissaris en op de verslaggeving.

Om de vinger aan de pols te houden voeren we veel onderzoeken uit. De kwaliteit van de accountantscontrole in Nederland schiet te vaak tekort. Bij de grote vier kantoren ('Big 4') rapporteerde de AFM in 2010 over relevante bevindingen bij 29 van de 46 onderzochte accountantscontroles. In 2013 rapporteerde de AFM bij de overige OOB-accountantsorganisaties ernstige tekortkomingen in 35 van de 47 gevallen en bij de niet-OOB-kantoren in 88 van de 110 gevallen. Deze bevindingen kregen veel aandacht en dienden als aanjager voor cultuurverandering en kwaliteitverbetering.

De AFM heeft in oktober 2013 het jaarlijkse rapport 'In Balans 2013' uitgebracht met bevindingen uit haar reguliere toezicht 2012 en van de themaonderzoeken 2013. Hieruit blijkt dat hoewel ondernemingen op onderdelen zeker progressie maken, de financiële verslaggeving van beursgenoteerde ondernemingen nog veel ruimte biedt voor verbetering. Door de punten vroeg te publiceren, kunnen ondernemingen verbeterpunten tijdig betrekken bij het opstellen van de financiële verslaggeving.

Per 1 januari 2013 kunnen de toezichthouders financiële verslaggeving vertrouwelijke informatie uitwisselen met alle onderdelen van de AFM. Dit draagt direct bij aan een betere en effectievere aanwending van ervaring en deskundigheid van toezichthouders.

Hieronder een schematische weergave van de resultaten van dit thema.

Uitdaging	Aanpak door AFM	Effect (2013)
Verbeteren kwaliteit van deelaspecten verslaggeving	Onderzoek 'Bijzondere waardevermindering van activa' (2012)	Onderzoek jaarverslagen toont betere toelichting op waardevermindering aan
Verbeteren opvolging mededelingen financiële verslaggeving	Communicatie met accountantsorganisaties en grootbedrijven	Opvolging: 94 %
Verbeteren kwaliteit accountantscontrole	Nulmeting. In 2008 en 2009 Big 4-kantoren; in 2011 en 2012 overige OOB-kantoren en in 2013 de niet-OOB-kantoren Oproep aan alle niet-OOB-accountantsorganisaties om waar nodig (ingrijpende) maatregelen te treffen om de kwaliteit van hun wettelijke controles te waarborgen Tuchtklachten Accountantskamer en beroep bij Cbb	Markt en NBA inmiddels meer en meer overtuigd van de noodzaak van een sectorbrede kwaliteitsverbetering 85% van de niet-OOB-kantoren heeft gehoor gegeven aan oproep AFM. Meer dan de helft trof tekortkomingen aan in controles 2 onherroepelijke berispingen; 1 waarschuwing en 1 berisping waartegen hoger beroep is ingesteld
Zorgen voor adequate toepassing overgangsregeling scheiding controle en advies	Onderzoek bij accountantsorganisaties en dialoog met beroepsorganisatie	Accountantsorganisaties doen afstand van opdrachten om aan verbodsbepaling te voldoen

Samenvatting thema: De effectenmarkten functioneren eerlijk en efficiënt en de infrastructuur blijft bestendig

In 2013 zijn er veertien onderzoeken gedaan naar marktmisbruik. Door vroegtijdiger ingrijpen, onder meer door sneller contact op te nemen met de betreffende partijen, kan er effectiever en sneller worden gewerkt.

De AFM hecht veel belang aan adequate IT-beheersing door marktpartijen. In 2013 hebben we projectmatig onderzoek verricht naar het gebruik van handelssoftware door Nederlandse partijen die handelen op Nederlandse handelsplatformen. De risicoanalyse die wij hebben ontwikkeld speelt een belangrijke rol bij onze vervolgwerkzaamheden voor komend jaar.

Er is gewerkt aan verdere digitalisering van de opsporing van verdachte transacties. Met de komst van nieuwe richtlijnen zoals MiFID II en EMIR en de daarmee toegenomen rapportageverplichtingen, komt er veel meer data beschikbaar. In 2013 heeft de meldplicht onder de verordening op het gebied van short selling in Nederland 950 publieke meldingen opgeleverd in short-posities in aandelen, en een veelvoud aan meldingen tot 0,5 procent aan de AFM.

Sinds augustus 2012 vallen derivatenovereenkomsten onder de *European Market Infrastructure Regulation* (EMIR). De AFM en DNB oefenden afgelopen jaar toezicht uit op de verplichtingen uit EMIR die in 2013 zijn ingegaan.

We hebben in 2013 een aanzienlijke bijdrage geleverd aan het onderzoek naar het LIBOR -schandaal bij Rabobank. Speciale aandacht was er voor benchmarks en de manier waarop deze tot stand komen. De Europese Commissie stelde versneld een verordening op om daarmee toezicht op deze benchmarks mogelijk te maken. Vooruitlopend op de Europese regelgeving heeft de AFM geïnterviewd welke (financiële) benchmarks er door in Nederland gevestigde partijen worden vastgesteld. Daarnaast verrichten de AFM en DNB inventariserend onderzoek naar benchmarks, met speciale aandacht voor wisselkoersen.

Er is dit jaar bij de toetsing van prospectussen nadrukkelijker aandacht besteed aan het risico op niet passende beleggingen voor (particuliere) beleggers. Er is ook aandacht geweest voor het waarborgen van een hoge en consistente kwaliteit van het toezicht op openbare biedingen.

Hieronder een schematische weergave van de resultaten van dit thema.

Uitdaging	Aanpak door AFM	Effect
Grotere transparantie in shortposities aandelen	Introductie shortsell register op de AFM website	950 publieke meldingen in shortposities in aandelen Veelvoud in meldingen tot 0,5%
Adequate IT beheersing door marktpartijen (gezien toenemende mate van technologisch karakter effectenhandel)	Onderzoek naar gebruik handelssoftware door Nederlandse partijen op Nederlandse platforms	Risicoanalyse ontwikkeld die belangrijke rol speelt bij beheersing geautomatiseerde handel bij marktpartijen
Voorkomen marktmanipulatie	14 onderzoeken naar mogelijk marktmisbruik, vroegtijdig direct contact, 19 normoverdragende brieven mbt opmerkelijk handelsgedrag, 1 boete 3 keer een handelsmaatregel	Door actieve aanwezigheid en optreden in de markt, koersmanipulatie ontmoedigen

Samenvatting thema: Gedragstoezicht draagt bij aan stabiliteit van het financiële stelsel

De AFM heeft in het afgelopen jaar een start gemaakt met het thematisch aanpakken van het stabiliteitstoezicht. Omdat stabiliteitsrisico's vaak sectoroverschrijdend zijn richten we ons op de samenwerking met DNB, en op gedragingen van marktpartijen die de financiële stabiliteit kunnen ondermijnen als ook de transparantie van systeemrisico's.

Dat gebeurt onder andere via het Financieel Stabiliteitscomité (FSC). Dit heeft tot taak risico's voor de financiële stabiliteit in Nederland te signaleren en daarover aanbevelingen te doen. Vertegenwoordigers van DNB, AFM en het ministerie van Financiën bespreken relevante ontwikkelingen. In 2013 is het comité drie keer bijeengekomen. Daarbij zijn de woningmarkt, versterking van de balansen van banken en de gewenste toename van de transparantie over risico's door banken besproken. Met betrekking tot het laatste onderwerp heeft het Financieel Stabiliteitscomité ook aanbevelingen gedaan.

Het thema stabiliteit heeft ook als doel om meer kennis te vergaren van de inter-professionele markt voor financiële diensten en producten. AFM en DNB hebben onderzoek gedaan naar de financiering van banken. Daarnaast is onderzocht hoe transparant banken zijn over de risico's die zij in het jaarverslag publiceren. Naar aanleiding hiervan heeft het Financieel Stabiliteitscomité banken opgeroepen meer inzicht te geven in deze risico's en in de beheersing daarvan.

Ook is tijd geïnvesteerd in het ontwikkelen van een methodologie waarmee de plausibiliteit van potentiële stabiliteitsrisico's kan worden geschat. Ook wordt er aan de hand van deze methode een inschatting gemaakt van de omvang van het stabiliteitsrisico.

Tot slot heeft de AFM ook ingezet op werkzaamheden van ESMA, IOSCO en de European Systemic Risk Board (ESRB). Tot vorig jaar leverde de AFM bijvoorbeeld de voorzitter van het ESMA Committee for Economic and Markets Analysis (CEMA). In deze rol heeft de AFM gestuurd op een sterkere verbinding tussen economische analyse en beleidsvorming. De AFM heeft afgelopen jaar ook de eerste thematische review van IOSCO geleid: een onderzoek naar de implementatie van de nieuwe IOSCO principles 6 en 7. Deze principles hebben betrekking op de rol van toezichthouders in het identificeren en managen van (systeem)risico's in en buiten hun regelgevend mandaat. Daarbij heeft de AFM sturing gegeven aan de evaluatie van praktijktoezicht op systeemrisico's.

Hieronder een schematische weergave van de resultaten van dit thema.

Uitdaging	Aanpak door AFM	Effect
Transparantie over financiering-, markt- en kredietrisico's van banken en de beheersing daarvan	AFM en DNB hebben onderzocht hoe transparant banken zijn over de risico's die zij in het jaarverslag publiceren en welke verbeteringen daarbij gewenst zijn	Het FSC heeft banken opgeroepen meer inzicht te geven in deze risico's. Investerders en externe partijen kunnen hierdoor beter inschatten hoe stevig een bank er voor staat
Signaleren van stabiliteitsrisico's	Ontwikkeling van een methodologie voor inschatten van de plausibiliteit en omvang van stabiliteitsrisico's	De AFM werkt nu met een methodologie die zoveel mogelijk aansluit bij cycli van DNB
Internationale samenwerking	Intensieve bijdrage aan Europese en wereldwijde netwerken	De AFM wordt gezien als een serieuze toezichthouder op het gebied van financiële stabiliteit

VERSLAG VAN DE RAAD VAN TOEZICHT

Bericht van de voorzitter van de raad van toezicht

Het bevorderen van eerlijke en zorgvuldige financiële dienstverlening en het bevorderen van eerlijke en efficiënte werking van de kapitaalmarkten zijn voor de raad de belangrijkste uitgangspunten voor zijn werkzaamheden. Datzelfde geldt voor de doelstelling van de AFM om bij te dragen aan de stabiliteit van het financieel stelsel. De raad heeft in 2013 daarom veel aandacht besteed aan de ontwikkelingen in de financiële sector en de uitdagingen waarvoor het toezicht van de AFM staat.

De raad heeft ook dit jaar als klankbord gefunctioneerd voor het bestuur in het nadenken over de wijze waarop de AFM haar bijdrage kan leveren aan het herstel van vertrouwen in de financiële sector. De raad heeft specifiek gekeken naar de te bereiken effecten en naar de mate waarin ambities gerealiseerd en te realiseren zijn.

In dit verslagjaar werd de raad geconfronteerd met de ziekte en het overlijden van de bestuursvoorzitter van de AFM, Ronald Gerritse. Ik wil namens de hele raad de huidige bestuursleden van de AFM bijzonder bedanken voor de uitstekende wijze waarop zij, onder leiding van Theodor Kockelkoren, de AFM hebben gediend in de moeilijke periode van de ziekte en het overlijden van Ronald Gerritse. Ook wil ik alle medewerkers bedanken voor hun inzet bij het realiseren van de doelstellingen van de AFM.

George Möller
Voorzitter raad van toezicht AFM

Werkzaamheden van de raad van toezicht - toezichtonderwerpen

De raad is in 2013 zeven keer plenair bijeen gekomen. De vergaderingen bestaan uit een voor- en nabespreking van de raad en een bijeenkomst samen met het bestuur. Uitgangspunt voor de werkzaamheden van de raad vormen de doelstellingen en beoogde effecten van het toezicht door de AFM. De AFM kiest op basis van een analyse van de markt thema's in het toezicht. De raad bespreekt regelmatig met het bestuur de diverse toezichtterreinen en staat stil bij relevante ontwikkelingen, knelpunten en dilemma's. Ook actuele toezichtkwesties komen aan bod.

Effectmeting en gedragsbeïnvloeding

De raad begon in 2013 met de bespreking van het onderwerp effectmeting. De AFM zoekt in het toezicht voortdurend naar mogelijkheden om met haar optreden zoveel mogelijk effect te bereiken in de markt. De raad heeft geadviseerd om effectmeting niet alleen achteraf in te zetten maar ook voorafgaand aan een geplande interventie. Aanvullend op dit onderwerp werd in de raad gesproken over gedragsbeïnvloeding. De raad heeft de ingezette ontwikkeling om gedragsbeïnvloeding stevig te verankeren in het dagelijkse toezicht gestimuleerd.

Financiële dienstverlening

De raad werd op regelmatige wijze geïnformeerd over de voortgang van en ervaringen met het provisieverbod voor financiële dienstverleners dat met ingang van 1 januari 2013 van kracht is geworden. Het provisieverbod is een grote structurele wijziging voor de sector. De raad is kritisch op de gevolgen van het provisieverbod en heeft ter informatie gesprekken gevoerd met onder toezicht staande instellingen.

Ook de voorbereidingen voor het provisieverbod voor beleggingsondernemingen dat per 1 januari 2014 wordt ingevoerd, zijn behandeld in de raad.

De raad discussieerde met het bestuur over de bevoegdheden, inzet van de middelen en het te bereiken effect ten aanzien van een aantal onderwerpen. Een voorbeeld hiervan is het onderwerp 'witwassen en crimineel geld'.

Verder is de visie op het stelsel van het tweede pijler pensioen behandeld. De raad heeft het initiatief onderschreven dat door de AFM en DNB is genomen om een gezamenlijke visie te presenteren met oplossingsrichtingen ter verbetering van de inrichting van de tweede pijler.

Kapitaalmarkten

De AFM heeft een visie op het kapitaalmarkttoezicht ontwikkeld en deze is besproken in de raad. Verder is de toezichtstrategie EMIR behandeld. De raad heeft de risico's bij de uitvoering van dit toezicht met het bestuur besproken. Het bestuur heeft de uitvoeringstoets voor vergunningverlening en doorlopend toezicht voor veiling van broeikasgasemissierechten ter goedkeuring voorgelegd aan de raad. De raad heeft zijn goedkeuring verleend.

De raad heeft in 2013 de ontwikkelingen in het toezicht op accountantsorganisaties gevolgd. De raad heeft in dit kader gesproken met de Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants. Het bestuur heeft ook het toezicht op emissies en openbare biedingen met de raad besproken en heeft in het bijzonder stilgestaan bij de financiering van het toezicht.

Toezichtkwesties en internationale ontwikkelingen

Tot slot zijn bij iedere vergadering de actuele toezichtkwesties en internationale ontwikkelingen besproken. De ontwikkelingen bij SNS Bank en NYSE/Euronext zijn hierbij specifiek aan de orde gekomen. In dit kader is gesproken over de bevoegdheden van de AFM en de rol die de AFM inneemt bij deze specifieke dossiers.

Werkzaamheden van de raad van toezicht – overige onderwerpen

Conform de jaaragenda van de raad van toezicht en op basis van de statuten heeft de raad een groot aantal onderwerpen besproken, die niet direct het toezicht betreffen. Hieronder volgt een overzicht van deze onderwerpen.

Financiële verslaggeving

De raad heeft in het kader van de financiële verslaggeving goedkeuring verleend aan het jaarverslag en de jaarrekening over 2012 en de agenda en begroting voor 2014. Bij de behandeling van de jaarrekening is de externe accountant van de AFM aanwezig. Daarnaast is de halfjaarrapportage besproken in de raad.

De raad heeft kennisgenomen van het terugtreden van de huidige externe accountant en is akkoord gegaan met de benoeming van de voorgestelde kandidaat die eveneens in dienst is bij de Audit Dienst Rijk.

Intern risicomanagement

In het kader van risicomanagement heeft het bestuur met de raad de belangrijkste risico's besproken die zijn geïnventariseerd en de voorgestelde beheersmaatregelen. De raad heeft met het bestuur de balans tussen harde en zachte beheersmaatregelen bediscussieerd. De raad ondersteunt de ingezette lijn om een balans tussen regels/procedures enerzijds en loslaten/vertrouwen anderzijds te hebben.

Bedrijfsvoering en toezichtondersteuning

Het bestuur heeft de raad regelmatig geïnformeerd over de herinrichting van het directe toezicht. De raad benadrukte daarbij het belang van heldere afspraken over de verdeling van verantwoordelijkheden en bevoegdheden van het management van de nieuw te vormen toezichtafdelingen. De raad onderschrijft de voorgenomen wijziging. Het communicatiebeleid 2013 werd besproken. Dit jaar heeft de raad mede de interne communicatie en de ontwikkelingen op sociale media en de wijze waarop de AFM hiermee omgaat, besproken.

Bij de bespreking van het budget, de capaciteit en de risico's van de afdelingen heeft begin 2014 de raad aandacht van het bestuur gevraagd voor informatisering. En in het kader van het personeelsbeleid is ook aandacht gevraagd voor de roulatie van het management en de benchmark voor de primaire en secundaire beloning.

Tot slot zijn de ontwikkelingen bij het pensioenfonds van de AFM, het overzicht van juridische procedures en klachten en de visie op maatschappelijk verantwoord ondernemen besproken.

Wetgeving en governance

Dit jaar is actief gewerkt aan nieuwe statuten voor de AFM. De raad heeft de voorgenomen statutenwijziging na instemming van de minister goedgekeurd. In 2014 wordt gewerkt aan het actualiseren van de reglementen van de raad van toezicht en het bestuur.

De raad heeft de declaratie- en faciliteitenregeling van de raad van toezicht goedgekeurd. Ook heeft de raad goedkeuring verleend aan de Corporate Governance Code-matrix, waarin wordt aangegeven welke bepalingen worden toegepast van de Corporate Governance Code en welke bepalingen niet van toepassing zijn als gevolg van het feit dat de AFM een Zelfstandig Bestuursorgaan (ZBO) is in de vorm van een stichting.

De verhouding van de AFM met de diverse ministeries en toezichthouders is behandeld in de raad. Dit jaar heeft de raad van toezicht een gezamenlijke bijeenkomst gehouden met de Raad van Commissarissen van DNB. Er is afgesproken om dit in 2014 te continueren.

De raad is op de hoogte gesteld van de relevante ontwikkelingen op het gebied van wet- en regelgeving. Daarbij is dit jaar regelmatig de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen (WNT) besproken en hierbij is in het bijzonder gekeken naar de implicaties voor de AFM. Ook is de raad op de hoogte gesteld van de wetgevingsbrieven aan de ministers van Financiën en Sociale Zaken en Werkgelegenheid waarin de AFM de minister informeert over de knelpunten in wet-en regelgeving.

Verslag auditcommissie

De raad van toezicht heeft conform de statuten een auditcommissie. De auditcommissie is belast met het uitbrengen van advies aan de raad over onder meer de werking van de interne risicobeheersings- en controlesystemen, de financiële informatieverstopping, de rol en het functioneren van de Interne Accountants Dienst (IAD), de relatie met de externe accountant, de financiering van de stichting en de toepassingen van de informatie- en communicatietechnologie.

De auditcommissie van de raad van toezicht heeft in 2013 vier keer vergaderd. Dit jaar heeft de auditcommissie aandacht besteed aan het onderwerp informatisering, onder andere naar aanleiding van een tweetal uitgevoerde audits. Voor 2014 zal dit onderwerp verhoogde aandacht vereisen van de auditcommissie.

Daarnaast heeft de auditcommissie de voortgang gevolgd van de bezetting van de IAD vanwege het overlijden van het hoofd van de IAD. Met ingang van december heeft de IAD een nieuw hoofd en naar verwachting in het voorjaar van 2014 zal de IAD op volle sterkte zijn.

Het rapport van de Audit Dienst Rijk over de controle van de declaraties van het bestuur over 2012 van het bestuur is besproken. De auditcommissie is verheugd over het feit dat er nagenoeg geen opmerkingen zijn.

De leden van de auditcommissie hebben enkele kennismakingsgesprekken gevoerd met de beoogde opvolger van de externe accountant en hebben de raad geadviseerd om de voorgestelde accountant te benoemen.

De auditcommissie is op regelmatige basis geïnformeerd over de voortgang van het heffingenproces. Dit jaar zijn verder de reguliere onderwerpen uit de planning- en controlcyclus behandeld, de rapporten van de IAD en de managementletter van de externe accountant. Ook hebben de leden van de auditcommissie separaat gesproken met de externe accountant, zonder aanwezigheid van het bestuur. De onderwerpen die hier zijn besproken, waren het functioneren van de IAD (met name bezetting van de IAD) en de ervaringen met de uitvoering van de externe audit.

Verslag benoemingen- en remuneratiecommissie

De raad van toezicht heeft conform de statuten een benoemingen- en remuneratiecommissie ingesteld. De benoemingen- en remuneratiecommissie is onder meer belast met het doen van voorstellen aan de raad over de benoeming en bezoldiging van bestuur en raad van toezicht conform de de statuten.

De benoemingen- en remuneratiecommissie heeft in 2013 twee keer vergaderd en heeft ook een aantal keren buiten vergadering overleg gevoerd. In verband met de vacature in het bestuur voor voorzitter is de raad op zoek gegaan naar een geschikte kandidaat resulterende in een voordracht aan de minister van Financiën om Merel van Vroonhoven te benoemen tot bestuursvoorzitter. Minister Dijsselbloem van Financiën heeft vervolgens vrijdag 31 januari bekendgemaakt dat Merel van Vroonhoven per 1 april 2014 zal aantreden bij de AFM als voorzitter van het bestuur.

Verder heeft de commissie de voordracht aan de minister voor herbenoeming van Diana van Everdingen als lid van de raad van toezicht voorbereid. De raad heeft een voordracht opgesteld en heeft daarbij de betrouwbaarheid en geschiktheid van Diana van Everdingen beoordeeld.

De raad heeft een externe adviseur ingeschakeld voor de begeleiding van de evaluatie van de raad. Tevens is een externe adviseur ingehuurd voor begeleiding bij de werving van de bestuursvoorzitter.. Tot slot is op initiatief van de commissie het proces voor de betrouwbaarheid- en geschiktheidstoets geactualiseerd conform de toepasselijke wet- en regelgeving. Dit jaar is voor alle bestuurders en raad van toezichtleden de toets opnieuw uitgevoerd en hieruit zijn geen bijzonderheden naar voren gekomen.

Naar aanleiding van de evaluatie van onder meer de benoemingen- en remuneratiecommissie is besloten een alternerend voorzitterschap in te richten. Diana van Everdingen is voorzitter wanneer het de remuneratie betreft en George Möller is voorzitter wanneer het benoemingen betreft.

Kwaliteitsborging

Conform de Corporate Governance Code is een aantal best practices gedefinieerd die de kwaliteit van het toezicht van de raad van toezicht waarborgen. Hieronder wordt per onderwerp aangegeven op welke wijze de AFM dit heeft ingevuld.

Externe evaluatie

In 2013 heeft de raad de evaluatie van het bestuur en de raad van toezicht evenals de individuele leden van raad uitgevoerd onder begeleiding van een externe adviseur. Als input zijn individuele gesprekken gevoerd met de leden van de raad van toezicht en het bestuur en de secretaris van de raad van toezicht.

Buiten aanwezigheid van het bestuur en onder leiding van de externe adviseur heeft de raad het functioneren van zowel de raad van toezicht, als de benoemingen- en remuneratiecommissie, de auditcommissie en het bestuur besproken. De conclusies hiervan zijn met het bestuur besproken. Onder meer is besloten om in 2014 permanente educatie door middel van 'deep dives' vorm te geven waarbij ingezoomd wordt op relevante onderwerpen. Eind 2013 hebben, in het kader van de reguliere evaluatie van de leden van het bestuur, leden van de raad gesprekken gevoerd met de afzonderlijke leden van het bestuur en afdelingshoofden, waarin het functioneren van de bestuursleden is geëvalueerd.

Onafhankelijkheid

Op grond van de Corporate Governance Code mag maximaal één lid van de raad niet onafhankelijk zijn. De AFM heeft deze bepaling in de statuten overgenomen, met de mogelijkheid hiervan af te wijken als er zwaarwegende redenen zijn. De onafhankelijkheidseis wordt door de AFM strikter ingevuld dan in de Corporate Governance Code.

Leden van de raad kunnen niet voorafgaand aan hun benoeming tot lid van de raad van toezicht een bestuursfunctie bij de AFM hebben vervuld, waarbij (anders dan bij de Corporate Governance Code) geen verjaringstermijn geldt. In dit kader kan voorts genoemd worden de statutaire incompatibiliteitenregeling, op grond waarvan het leden van de raad van toezicht niet is toegestaan om een functie te vervullen binnen een instelling, die beschikt over een vergunning van de AFM of een andere financiële toezichthouder, respectievelijk een registratie op grond van één van de financiële toezichtwetten.

Tegenstrijdige belangen

Er zijn geen tegenstrijdige belangen gemeld in 2013.

Educatie en informatie inwinnen

Leden van de raad zijn twee keer per jaar aanwezig bij overlegvergaderingen met de ondernemingsraad. Verder hebben zij deelgenomen aan conferenties en seminars. De raad heeft formele gesprekken gevoerd met vertegenwoordigers uit de sector. Samen met het bestuur heeft de raad een strategiesessie gehouden om specifiek stil te staan bij de strategie van de AFM en potentiële risico's. Alle leden van de raad van toezicht verkrijgen via hun eigen externe netwerk ook informatie over de AFM en het functioneren van de AFM.

Vertrek en benoemingen raad van toezichtleden en bestuurders

Met grote droefheid heeft de raad kennis genomen van het overlijden van Ronald Gerritse, bestuursvoorzitter van de AFM. Ronald Gerritse was een stevige bestuurder met een groot analytisch vermogen en met brede kennis van de financiële sector. Maar bovenal was hij een zeer aimabel mens, een bruggenbouwer die als collega en als toezichthouder partijen bij elkaar wist te brengen. Hij gaf sinds mei 2011 op inspirerende wijze leiding aan de AFM. Gedurende het afgelopen jaar openbaarden zich klachten met betrekking tot zijn gezondheid die hem noopten om vanaf 1 juni zijn voorzitterschap tijdelijk neer te leggen. Ingrijpende medische behandeling heeft zijn verslechterende gezondheidstoestand echter niet kunnen keren. Tot ons grote verdriet is hij op 26 september 2013 op 61-jarige leeftijd overleden.

Op 1 november 2013 liep de eerste termijn van Diana van Everdingen af. Zij heeft zich beschikbaar gesteld voor een nieuwe termijn en is bij ministerieel besluit benoemd voor een nieuwe periode van vier jaar. De raad is verheugd over deze herbenoeming. Van Everdingen heeft zich in de afgelopen vier jaar bewezen als een zeer betrokken en waardevol lid voor de raad van toezicht. Ook is zij vice-voorzitter van de raad en alternerend voorzitter van de benoemingen- en remuneratiecommissie.

Aanwezigheid

In onderstaande tabel staat de aanwezigheid weergegeven van de leden van de raad van toezicht bij de vergaderingen, evenals de commissievergaderingen.

	George Möller	Diana van Everdingen	Henriëtte Prast	Joop Feilzer	Maarten Schönfeld
raad van toezicht	7/7	7/7	7/7	7/7	7/7
auditcommissie				3/4	4/4
benoemingen- en remuneratiecommissie	2/2	2/2			

Doel, bevoegdheden en samenstelling raad van toezicht

De AFM heeft een raad van toezicht. De raad ziet toe op het beleid van het bestuur en de algemene gang van zaken en staat het bestuur met raad terzijde.

De begroting, het jaarverslag en de jaarrekening van de AFM worden ter goedkeuring aan de raad van toezicht voorgelegd. Ook strategische bestuursbesluiten zijn onderworpen aan goedkeuring van de raad van toezicht. Het gaat daarbij onder meer om het vaststellen en wijzigen van de organisatiestructuur, statutenwijziging en het goedkeuren van de resultaten van de uitvoeringstoets bij de toebedeling van nieuwe taken aan de AFM. De raad van toezicht benoemt voorts de externe accountant. De minister van Financiën is bevoegd om de leden van de raad van toezicht te benoemen en te ontslaan. Benoeming van een lid van de raad van toezicht gebeurt op voordracht van deze raad.

De raad van toezicht bestaat uit vijf leden. Conform de vastgestelde profielschets bestaat de raad uit een diverse samenstelling zowel betreft geslacht, maar ook qua kennis, achtergrond, persoonlijkheid en ervaring met de verschillende stakeholders van de AFM.

In 2013 bestaat de raad van toezicht uit:

- drs. G.A. (George) Möller (voorzitter)
- mr. D.C.C. (Diana) van Everdingen (vice-voorzitter)
- prof. dr. H.M. (Henriëtte) Prast (lid)
- B.J.H.S. (Joop) Feilzer (lid)
- drs. J.C.M. (Maarten) Schönfeld (lid)

Samenstelling commissies

Samenstelling auditcommissie

- drs. J.C.M. (Maarten) Schönfeld MBA (voorzitter)
- B.J.H.S. (Joop) Feilzer (lid)

Samenstelling benoemingen en remuneratiecommissie

- mr. D.C.C. (Diana) van Everdingen (voorzitter remuneratie)
- drs. G.A. (George) Möller (voorzitter benoemingen)

drs. G.A. (George) Möller (geboren in 1947)

(voorzitter, man, Nederlandse nationaliteit, eerste benoeming als voorzitter per 01-01-2010, benoemingsdatum lopende termijn per 15-09-2011, lopende termijn tot 15-09-2015, herbenoeming voor vier jaar mogelijk).

Nevenfuncties in verslagjaar 2013:

- Voorzitter raad van toezicht; Leids Universitair Medisch Centrum (LUMC), Leiden
- Voorzitter van Stichting Kunst10daagse Bergen, Bergen
- Voorzitter van het bestuur Stichting Verenigd Bezit, Naarden
- Voorzitter van de raad van advies Amsterdam Institute of Finance, Amsterdam
- Lid supervisory board NasdaqDubai; Verenigde Emiraten/ Dubai
- Bestuurslid Stichting Ubbo Emmius Fonds, Groningen
- Kerndocent Comenius Leergang 'Financial Ethics', Groningen/Leusden
- Non-executive Director van het Winton Futures Fund ,BVI (Britse Maagden IJlanden)

George Möller was van juli 2004 tot september 2009 voorzitter van de raad van bestuur van Robeco Groep N.V.. Eerder was hij onder meer werkzaam bij Euronext en MeesPierson. Möller had zitting in de commissie-Tabaksblat die een Code Corporate Governance tot stand bracht.

mr. D.C.C. (Diana) van Everdingen (geboren in 1957)

(vice-voorzitter, lid, vrouw, Nederlandse nationaliteit, eerste benoeming als lid per 01-11-2009, benoemingsdatum lopende termijn per 01-11-2013, lopende termijn tot 01-11-2017, herbenoeming voor vier jaar mogelijk).

Nevenfuncties in verslagjaar 2013:

- Lid raad van toezicht Stichting Almeerse Theaters (Schouwburg Almere)
- Bestuurslid Het Nationale Ballet Fonds
- Lid raad van toezicht International Choreographic Arts Centre (ICK)
- Voorzitter van het bestuur van United Stichting Administratiekantoor (per 4 juni 2013)

Diana van Everdingen was partner bij advocatenkantoor Stibbe. Zij is gespecialiseerd in kapitaalmarkttransacties en fusies en overnames en werkte als advocaat onder meer voor beursgenoteerde ondernemingen, banken en het ministerie van Financiën.

Prof. dr. H.M. (Henriëtte) Prast (geboren in 1955)

(lid, vrouw, Nederlandse nationaliteit, eerste benoemingstermijn 15-09-2010, lopende termijn tot 15-09-2014, herbenoeming voor vier jaar mogelijk).

Hoofdfunctie: Hoogleraar persoonlijke financiële planning aan de Universiteit van Tilburg (2 dagen per week).

Nevenfuncties in verslagjaar 2013:

- Lid Monitoring Commissie Corporate Governance (tot 1 oktober 2013)
- Lid raad van advies Actuarieel Genootschap/Actuarieel Instituut (tot 1 oktober 2013)

- Lid Curatorium De Baak Management Centrum VNO NCW (tot 1 januari 2014)
- Lid redactie Me Judice
- Adviseur bestuur Nibud
- Commissaris en lid (sinds 1 september 2013 voorzitter) auditcommissie Sens (Staatsloterij)
- Lid raad van advies van duurzaamaandeel.nl
- Fellow Netspar Network on Studies of Pensions, Aging and Retirement
- Lid Kenniskamer ministerie van Infrastructuur en Milieu

Henriëtte Prast is sinds 2005 hoogleraar Persoonlijke Financiële Planning aan de Universiteit van Tilburg. Van januari 1997 tot oktober 2007 werkte zij als onderzoeker bij de Nederlandsche Bank. . Van 2008 tot oktober 2011 was zij raadslid van de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid. Henriëtte Prast had zitting in de Monitoring Commissie Code Banken.

B.J.H.S. (Joop) Feilzer (geboren in 1949)

(lid, man, Nederlandse nationaliteit, eerste benoemingstermijn 01-02-2011, lopende termijn tot 01-02-2015, herbenoeming voor vier jaar mogelijk)

Nevenfuncties in verslagjaar 2013:

- Lid raad van commissarissen en voorzitter van de auditcommissie bij Holding Nationale Goede Doelen Loterijen N.V., Amsterdam
- Non-Executive Director Henderson Euro Trust plc, Londen
- Adviseur Stichting VSB Vermogensfonds, Utrecht
- Lid raad van toezicht en voorzitter auditcommissie Stichting Pro Senectute, Amsterdam
- Voorzitter bestuur Stichting Obligatiehouders German Retail Fund I, Amsterdam

Joop Feilzer heeft vanaf de oprichting in 1990 tot december 2006 bij Fortis gewerkt waar hij lid van de raad van bestuur en het Executive Committee is geweest.

drs. J.C.M. (Maarten) Schönfeld MBA (geboren in 1949)

(lid, man, Nederlandse nationaliteit, eerste benoemingsdatum 01-08-2012, lopende termijn tot 01-08-2016, herbenoeming voor vier jaar mogelijk)

Nevenfuncties in verslagjaar 2013:

- Lid raad van commissarissen en voorzitter auditcommissie van Fugro N.V.
- Lid raad van commissarissen en voorzitter auditcommissie van Arcadis N.V.
- Lid van de raad van commissarissen van S&B Industrial Mineral S.A., Athene, Griekenland
- Lid van de raad van toezicht en voorzitter auditcommissie Technische Universiteit Delft
- Lid van de raad van toezicht van de Hogeschool der Kunsten, Den Haag
- Voorzitter van het bestuur Children Fund of Malawi
- Bestuurslid Stichting Continuïteit ICT

Maarten Schönfeld heeft verschillende financiële functies bij Royal Dutch Shell PLC vervuld en tot 2008 was hij CFO en vice-voorzitter van de raad van bestuur van Stork NV.

Samenstelling bestuur

Doel, bevoegdheden en samenstelling bestuur

Het bestuur geeft leiding aan de AFM. Het bestuur bestaat uit vier bestuurders. De bestuurders vormen samen het statutaire bestuur van de AFM, nemen gezamenlijk bestuursbesluiten en dragen als collectief de strategische eindverantwoordelijkheid. Het bestuur heeft de leden van het bestuur individueel gemandateerd tot het nemen van besluiten namens het bestuur met toepassing van het vier-ogen-principe. Bestuursleden hebben ieder een portefeuille met aandachtsgebieden waarvoor zij individueel de strategische verantwoordelijkheid en de operationele eindverantwoordelijkheid dragen.

Bij de samenstelling van het bestuur wordt gestreefd naar diversiteit, niet alleen voor wat betreft geslacht, maar ook qua kennis, affiniteit, achtergrond en persoonlijkheid. Het bestuur bestond eind 2013 uit drie mannen waardoor het gestreefte percentage van minimaal 30% vrouwen in het bestuur niet werd gehaald. Gezien de huidige samenstelling van het bestuur heeft, bij gelijke geschiktheid, een vrouwelijke kandidaat voor de vacature in het bestuur de uitdrukkelijke voorkeur. Merel van Vroonhoven treedt per 1 april 2014 aan als voorzitter bij AFM.

In 2013 bestaat het bestuur uit:

Dr. R. (Ronald) Gerritse (†)

Ir. Th.F. (Theodor) Kockelkoren

Mr. drs. G.J. (Gerben) Everts RA

Drs. H.W.O.L.M. (Harman) Korte

Portefeuilleverdeling (met ingang van 7 juni 2013)

Ir. Th.F. Kockelkoren MBA, bestuurslid, ad interim voorzitter

- Strategie, Beleid en Internationale Zaken
- Toezicht Service Centrum
- Toezichtgroepen Financiële Ondernemingen
- Toezicht Emissies en Openbare Biedingen

Mr. drs. G.J. Everts RA, bestuurslid

- Toezicht Accountantsorganisaties
- Toezicht Financiële Verslaggeving
- Toezicht Effectenmarkten en Financiële Infrastructuur
- Facilitair Bedrijf
- Planning, Control en Financiën
- Interne Audit Dienst
- Board Member in ESMA en IOSCO

Drs. H.W.O.L.M. Korte, bestuurslid

- Juridische Zaken
- Transparantietoezicht Financiële Producten
- Integriteitstoezicht
- Personeel en Organisatie
- Informatisering
- General Counsel
- Communicatie

Dr. R. (Ronald) Gerritse † (1952 - 2013)

(voorzitter, man, Nederlandse nationaliteit, eerste benoeming als voorzitter 01-05-2011, overleden op 26 september 2013)

Nevenfuncties in verslagjaar 2013:

- Lid van het Curatorium van de Postgraduate Opleiding Accountancy van de Vrije Universiteit
- Lid van de raad van commissarissen van de MareGroep NV (sociaal werkvoorzieningsbedrijf)
- Lid algemeen bestuur van Holland Financial Center (tot 1 februari 2013)

Van 2003 tot 2011 was Gerritse werkzaam als secretaris-generaal op het ministerie van Financiën en vanaf 2008 tevens als thesaurier-generaal op hetzelfde ministerie. Daarvoor was hij secretaris-generaal op het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (1996-2003) en algemeen secretaris van de Sociaal-Economische Raad (SER) (1990-1996).

Ir. Th.F. (Theodor) Kockelkoren MBA (geboren in 1969)

(bestuurslid, man, Nederlandse nationaliteit, eerste benoemingsdatum 01-02-2008, tweede benoeming als bestuurslid per 01-02-2012, lopende termijn tot 01-02-2016, herbenoeming voor vier jaar mogelijk)

Nevenfuncties in verslagjaar 2013:

- Lid PGO Compliance & Integriteit Management, VU Amsterdam
- Comité van aanbeveling van UniPartners Rotterdam

Theodor Kockelkoren is sinds april 2002 werkzaam bij de AFM onder andere als directeur. Per februari 2008 is hij lid van het bestuur. Voor zijn werk bij de AFM werkte Kockelkoren zeven jaar bij McKinsey & Company.

Mr. drs. G.J. (Gerben) Everts RA (geboren in 1971)

(bestuurslid, man, Nederlandse nationaliteit, eerste benoemingsdatum 01-11-2012, lopende termijn tot 01-11-2016, herbenoeming voor vier jaar mogelijk)

Nevenfuncties in verslagjaar 2013:

- Penningmeester D66 Haarlem (tot 4 december 2013)
- Lid curatorium postdoctorale opleiding Accountancy van de Tilburg University
- Bestuurder Vereniging voor effectenrecht
- Lid Programme Board Executive Internal Auditing Programme, Amsterdam Business School, UVA

Gerben Everts is sinds 2011 werkzaam bij de AFM en per 1 november 2012 is hij bestuurslid van de AFM. Daarvoor werkte hij bij APG als manager Corporate Finance, Control en Riskmanagement. Van

2002 tot 2006 werkte hij in Brussel bij de Europese Commissie, DG Interne Markt. Van 1998 tot 2002 werkte Everts bij het ministerie van Financiën.

Drs. H.W.O.L.M. (Harman) Korte (geboren in 1956)

(bestuurslid, man, Nederlandse nationaliteit, eerste benoemingsdatum 01-11-2012, lopende termijn tot 01-11-2016, herbenoeming voor vier jaar mogelijk)

Harman Korte is sinds 2000 werkzaam bij de AFM onder andere als bestuurssecretaris en directeur. Per 1 november 2012 is hij bestuurslid van de AFM. Voordat hij in dienst trad bij de AFM was hij werkzaam bij het ministerie van Financiën. Van 1991 tot 2000 was hij daar directeur van de directie Begrotingszaken.

DEEL 1 – ACTIVITEITENVERSLAG

1. RISICOGESTUURD TOEZICHT

Inleiding

In dit onderdeel van het jaarverslag bespreken we de uitgangspunten van het gedragstoezicht van de AFM.

Eerst staan we stil bij onze drijfveren: onze missie en strategische doelstellingen. De missie en strategische doelstellingen geven invulling aan de verantwoordelijkheid die wij hebben in de financiële sector. Deze bouwstenen geven ook duidelijkheid naar de markt, over wat wij doen en waarom. Wij hebben daarnaast vijf kernwaarden geformuleerd die ons helpen onze taak goed uit te voeren. De kernwaarden gebruiken wij in ons dagelijks werk om keuzes te maken. We bepalen aan de hand van de kernwaarden wat de meest geschikte toezichtaanpak is.

We vullen onze missie en doelstellingen verder in door het stellen van prioriteiten. We zetten ons in om daar aanwezig te kunnen zijn waar de risico's het grootst zijn. De belangrijkste risico's hebben we de afgelopen jaren georganiseerd in doelstellingen voor 2013 (thema's).

Tot slot benoemen wij risico's in de risicoverklaring die we wegens beperkte invloed onvoldoende kunnen tegengaan. Deze risico's vormen een bedreiging voor het goed functioneren van de financiële markten. Ze zijn tot op zekere hoogte niet te vermijden of hangen samen met beperkingen in wettelijke bevoegdheden en internationale samenwerking.

1.1 Onze missie, strategische doelstellingen en kernwaarden

Onze missie, strategische doelstellingen en kernwaarden zijn in 2013 geactualiseerd en aangepast. We geven duidelijker aan op welke toezichtterreinen en welke doelgroepen wij ons richten.

Missie

De AFM bevordert eerlijke en transparante financiële markten. Wij zijn de onafhankelijke gedragstoezichthouder op de markten van sparen, lenen, beleggen en verzekeren. Wij bevorderen eerlijke en zorgvuldige financiële dienstverlening aan consumenten, particuliere beleggers en (semi-) professionele partijen. We zien toe op een eerlijke en efficiënte werking van kapitaalmarkten. Ons streven is het vertrouwen van consumenten en ondernemingen in de financiële markten te versterken, ook internationaal. Op deze manier draagt de AFM bij aan de stabiliteit van het financiële stelsel, het functioneren van de economie, de reputatie en de welvaart van Nederland.

Strategische doelstellingen

De missie van de AFM vertaalt zich in drie strategische doelstellingen:

1. De AFM bevordert eerlijke en zorgvuldige financiële dienstverlening

Consumenten, particuliere beleggers en (semi-)professionele partijen moeten kunnen vertrouwen op eerlijke en zorgvuldige financiële dienstverlening. Wij zien toe op financiële instellingen op het gebied van sparen, lenen, beleggen en verzekeren. Ons toezicht richt zich op financiële producten, financiële dienstverlening en integere bedrijfsvoering van financiële instellingen. De AFM draagt bij aan een omgeving waarin de consument, de particuliere belegger en de (semi-)professionele partij op basis van begrijpelijke informatie en passende dienstverlening weloverwogen keuzes kan maken over de eigen financiële situatie.

2. De AFM bevordert eerlijke en efficiënte werking van kapitaalmarkten

Beleggers, en andere partijen actief op de kapitaalmarkten, moeten kunnen vertrouwen op eerlijk en efficiënt functionerende kapitaalmarkten. Wij zien erop toe dat ondernemingen actief op de kapitaalmarkten tijdige en betrouwbare informatie verstrekken. Ons toezicht richt zich ook op de accountant die de betrouwbaarheid van de financiële verslaggeving moet beoordelen. Wij stellen vast of de financiële verslaggeving plaatsvindt volgens de juiste standaarden. De AFM draagt bij aan een omgeving waarin de belegger eerlijke en geïnformeerde keuzes kan maken.

3. De AFM draagt bij aan de stabiliteit van het financiële stelsel

De AFM creëert samen met DNB randvoorwaarden voor een financieel stelsel met beheersbare en transparante risico's. De AFM ziet toe op de ordelijke werking en stabiliteit van de financiële infrastructuur. Ons toezicht richt zich op de gedragingen van marktpartijen die de financiële stabiliteit kunnen ondermijnen en op de transparantie van systeemrisico's.

Kernwaarden

De AFM hanteert in haar toezicht vijf kernwaarden:

1. Doortastend

Als handhaver van wet- en regelgeving treedt de AFM doortastend op. Wij hanteren bij het toezicht op de naleving van de wet een formele en informele werkwijze. Onze werkwijze, activiteiten en toezichtmiddelen zijn gericht op effectieve beïnvloeding.

2. Zorgvuldig

Een doortastende toezichthouder dient uiteraard zorgvuldig te zijn. Wij verzamelen en analyseren de feiten. Wij gaan het gesprek aan met de betrokkenen en wegen de belangen zorgvuldig af. We hebben hierbij oog voor de consument, individuele marktpartijen en de sector. Het optreden van de AFM is proportioneel.

3. Oriëntatiepunt

De AFM wil een oriëntatiepunt zijn voor de consument, de particuliere belegger en de (semi-) professionele partij. Wij geven toelichting en uitleg over de principes, regels en de achtergronden daarbij. Wij zijn zo voorspelbaar mogelijk. Als gesprekspartner voor marktpartijen geven wij aan wat wel en niet kan en denken wij mee in mogelijkheden en oplossingen. Wij voeren een dialoog met alle belanghebbenden.

4. Doelmatig

De AFM zoekt in het toezicht naar mogelijkheden om met ons optreden zoveel mogelijk effect te bereiken in de markt. Ons streven daarbij is om de financiële en administratieve lasten voor marktpartijen zoveel mogelijk te beperken. Bovendien zetten wij ons in om op een zo efficiënt mogelijke wijze met onze middelen om te gaan. Om dit mogelijk te maken zorgen wij voor een doelgerichte, creatieve en flexibele organisatie en werken we samen met andere toezichthouders en handhavers, in Nederland en over de landsgrenzen.

5. Eigen verantwoordelijkheid

Wij gaan uit van de eigen verantwoordelijkheid van consumenten en de sector. Ons toezicht is op maat. Het toezicht komt meer op afstand te staan naarmate we meer kunnen vertrouwen op individuele ondernemingen en een sector als geheel. Ondernemingen zijn verantwoordelijk voor de kwaliteit van hun producten en diensten en daarmee voor het vertrouwen in de financiële markten. Consumenten moeten op hun beurt op basis van begrijpelijke informatie en met hulp van passende dienstverlening kritisch producten en diensten beoordelen.

1.2 Doelstellingen 2013 - Thema's

De AFM houdt risicogestuurd toezicht. Dit houdt in dat we prioriteiten stellen om daar aanwezig te kunnen zijn waar de risico's het grootst zijn. De belangrijkste risico's hebben we de afgelopen jaren georganiseerd in thema's. De thema's bepalen en structureren onze prioriteiten.

In de Agenda van 2013 heeft de AFM op basis van een risicoanalyse negen thema's in het toezicht geselecteerd. In dit jaarverslag leggen we verantwoording af over onze activiteiten op het gebied van deze thema's.

Risicogestuurd toezicht

In het kader van risicogestuurd toezicht anticiperen we zover mogelijk op nieuwe en toekomstige risico's. De AFM analyseert gedurende het jaar marktontwikkelingen en risico's, zodat we de juiste prioriteiten in ons toezicht kunnen stellen. De impact van een ontwikkeling of risico is daarbij leidend.

De AFM kan niet alle risico's wegnemen. Financiële ondernemingen – maar ook anderen die actief zijn op de financiële markten, zoals consumenten en beleggers – houden hun eigen verantwoordelijkheid.

De AFM heeft als toezichthouder de verantwoordelijkheid om duidelijk te zijn over de gesignaleerde ontwikkelingen en daarmee gepaard gaande risico's, te handelen waar we effectief kunnen zijn en vooral daar onze toezichtinstrumenten in te zetten waar de risico's het grootst zijn. Het toezicht komt meer op afstand te staan naarmate we meer kunnen vertrouwen op individuele ondernemingen en een sector als geheel. Onze aandacht is ook gericht op consumenten, maar onze inspanningen zijn niet in sterke mate direct op consumenten gericht. Het effect van ons toezicht op consumenten is grotendeels indirect. Met ons toezicht beïnvloeden wij de financiële ondernemingen om zich te richten op het bereiken van betere dienstverlening en producten voor consumenten.

Thema's

Het risicogestuurde toezicht heeft de AFM georganiseerd in thema's. De belangrijkste risico's hebben we de afgelopen jaren in thema's belegd, zodat onze aandacht gericht is. De thema's zorgen ervoor dat risico's en ontwikkelingen die met elkaar in verbinding staan ook in samenhang worden beoordeeld in de prioritering.

Elk thema heeft zijn eigen aandachtsgebied, met eigen doelstellingen en beoogde effecten. De doelstellingen en beoogde effecten bepalen welke activiteiten de AFM onderneemt. Gedurende het jaar kunnen door nieuwe inzichten de prioriteiten verschuiven, zowel binnen één thema als tussen thema's. Dit betekent dat we door het jaar heen onze middelen daadwerkelijk inzetten op de belangrijkste prioriteiten.

Looptijd van thema's

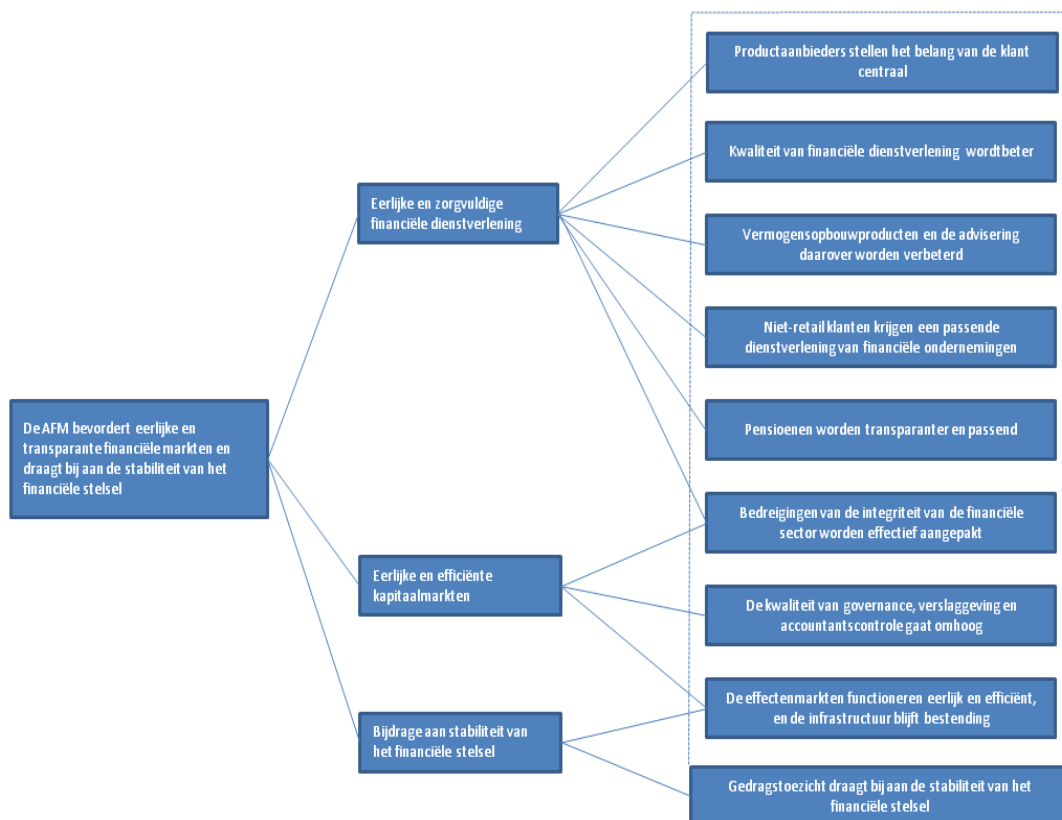
Thema's zijn veelal een aantal jaren actief, omdat het tijd kost om de doelstellingen te realiseren. Elk jaar beoordelen we op basis van de gesignaleerde externe ontwikkelingen of de gekozen thema's hierop moeten worden aangepast. Dit kan betekenen dat accenten in thema's worden verlegd, dat een thema wordt afgesloten of dat er nieuwe thema's worden opgestart. Voor 2013 hebben we gekozen voor negen thema's. Zeven thema's werden vanuit 2012 voortgezet. Twee nieuwe thema's zijn gestart naar aanleiding van nieuwe ontwikkelingen.

Nieuwe thema's

Afgelopen jaren hebben zich ontwikkelingen en incidenten voorgedaan die ertoe hebben geleid dat we nu anders kijken naar, in financieel opzicht, semi-professionele partijen. Een deel van deze partijen is een kwetsbare groep waarbij de kans aanwezig is dat de dienstverlening onvoldoende passend is. Daarom hebben we in 2013 een nieuw thema gestart dat zich richt op de mogelijke problemen bij, en financiële dienstverlening aan, deze groep.

Daarnaast hebben we afgelopen jaar ook onze bijdrage aan de stabiliteit van het financiële stelsel geprioriteerd door het op te nemen in een apart thema. Naast prudentieel toezicht speelt gedragstoezicht een belangrijke rol in het ondervangen van instabiliteit in het financieel stelsel als gevolg van een bepaald risico. Als resultaat van verbondenheid kunnen meerdere marktpartijen in het financiële systeem in de problemen komen. Omdat stabiliteitsrisico's vaak sectoroverschrijdend zijn richten we ons op de samenwerking met DNB, en op gedragingen van marktpartijen die de financiële stabiliteit kunnen ondermijnen als ook de transparantie van systeemrisico's. Een stelselbrede blik is van belang voor het aangaan van de juiste samenwerking en vervolgens het effectief uitvoeren van de eigen rol van de AFM op gebied van financiële stabiliteit.

Van missie naar strategische doelstellingen en doelstellingen 2013: een overzicht



1.3 Risicoverklaring

Deze risicoverklaring beschrijft de voornaamste risico's die de AFM heeft geïdentificeerd en wegens beperkte invloed onvoldoende kan tegengaan. Deze risico's vormen een bedreiging voor het goed functioneren van de financiële markten. Ze zijn tot op zekere hoogte niet te vermijden of hangen samen met beperkingen in wettelijke bevoegdheden en internationale samenwerking.

De effecten van de eurocrisis zijn nog altijd te voelen. Op korte termijn is het onduidelijk of de economische hervormingen voldoende zullen zijn om een gematigd herstel in 2014 te bereiken. Om noodzakelijke economische hervormingen door te kunnen zetten, is een breed politiek draagvlak van belang. Dit geldt op nationaal en op Europees niveau. Ook blijft een mogelijke hernieuwde escalatie van de Europese schuldencrisis een bedreiging voor de stabiliteit van het Europese en Nederlandse financiële stelsel. De fragiele economische situatie betekent dat de risico's die hieronder staan beschreven kunnen aanhouden of groter worden.

De ontwikkeling van alomvattende internationale wet- en regelgeving is inherent complex

Het internationale karakter van de financiële markten vraagt om internationaal gecoördineerde financiële regelgeving en toezicht. De financiële crisis heeft ook tekortkomingen van financiële regulering blootgelegd. In reactie hierop hebben beleidsmakers wereldwijd maatregelen aangekondigd. De AFM signaleert risico's ten aanzien van onderdelen van Europese wet- en regelgeving die tot ongewenste effecten kunnen leiden.

Kwaliteitsniveau staat onder druk

Het kwaliteitsniveau van Europese wet- en regelgeving is een belangrijk aandachtspunt. Dit heeft te maken met de grote hoeveelheid regelgeving die wordt ontwikkeld en de hoge tijdsdruk om deze te implementeren, de daarvoor gekozen sectorale opzet en de verschillen in visie tussen landen op hoe markten te reguleren. Hierbij ontstaat het risico dat bij Europese regelgeving belangrijke onderwerpen en begrippen onvoldoende duidelijk worden gedefinieerd en/of afgebakend. Hierdoor kunnen binnen Europa inconsistenties in de implementatie en interpretaties van deze wet- en regelgeving ontstaan en zelfs in bepaalde gevallen onbedoelde strijdigheden tussen verschillende Europese richtlijnen en/of verordeningen. Dit risico speelt bijvoorbeeld bij de Europese voorstellen op het gebied van productontwikkeling en op het gebied van beloningsbeleid. Er bestaat bijvoorbeeld een risico dat de nieuwe beperkingen die zijn opgelegd op maximale bonussen ontweken worden op manieren die onbedoeld nieuwe prikkels voor risicovol gedrag veroorzaken.

De hoeveelheid nieuwe Europese regelgeving waaraan financiële instellingen moeten voldoen, brengt verder het risico met zich mee dat een afvinkmentaliteit ontstaat. Voor kleinere partijen is het moeilijk te voldoen aan de strengere regels en (kapitaal)eisen. Deze (onbedoelde) indirecte effecten van nieuwe regelgeving kunnen leiden tot meer marktconcentratie.

Ontwijkgedrag

Een andere onbedoelde uitwerking van Europese wet- en regelgeving is ontwijkgedrag. Een voorbeeld hiervan is het voornemen van het invoeren van een Europese financiële transactiebelasting. Bij een niet-geharmoniseerde invoering hiervan bestaat het risico dat de handel zich verplaatst naar jurisdicties zonder transactiebelasting, hetzij naar EU-landen die niet deelnemen, hetzij naar andere financiële centra buiten de EU. Ook sluit de extraterritoriale werking van nieuwe financiële wet- en regelgeving in de Verenigde Staten, Europa en Nederland mogelijk onvoldoende op elkaar aan. Dit kan gevolgen hebben voor de concurrentiepositie van in Nederland gevestigde

partijen, met name wanneer Europese regelgeving een minder sterke extraterritoriale werking heeft dan de wetgeving in derde landen. Instellingen uit die derde landen hebben dan een concurrentievoordeel als ze grensoverschrijdend opereren. Zij zijn dan immers slechts aan één set regels gebonden, terwijl Europese partijen in het derde land zich aan de regelgeving van beide moeten houden.

Europese samenwerking

De financiële markten en het toezicht daarop hebben een internationaal karakter. De effectiviteit van de AFM hangt daardoor deels af van de regelgeving die op Europees niveau wordt vastgesteld en van het toezicht in andere lidstaten. We zijn daarom groot voorstander van internationale samenwerking en ondersteunen verdere convergentie van toezicht door de European Supervisory Authorities (ESA's).

Sinds het operationeel worden van het Europees Systeem voor Financieel toezicht heeft deze convergentie van het toezicht echter nog niet voldoende aandacht gekregen. Dit heeft enerzijds te maken met de werkzaamheden van de ESA's in het kader van het 'single rule book', de geharmoniseerde Europese regelgeving. Anderzijds bemoeilijkt de vertegenwoordiging van deelnemende landen doortastend optreden bij politiek controversiële onderwerpen. Het Europese belang staat daardoor geregeld op gespannen voet met nationale belangen. De ESA's zullen de komende jaren moeten bewijzen dat hun huidige *governance* systeem, waarin alle nationale toezichthouders zijn vertegenwoordigd, in staat is de aanpak van grensoverschrijdende problemen effectief te coördineren. Ook zullen de organisaties van de individuele ESA's nog groeien, zowel in effectiviteit als capaciteit. De positie en ambities voor het Europese toezicht van andere lidstaten bepalen dus mede hoe effectief de AFM zal zijn in trajecten die via de ESA's lopen.

Gedragstoezicht krijgt minder aandacht als gevolg van bankenunie

Eind juni 2013 zijn de Europese ministers van Financiën het eens geworden over het versterken van de regels rondom het Europese toezicht op banken, de zogenaamde bankenunie. De bankenunie bestaat onder andere uit een gemeenschappelijk Europees toezichtmechanisme, het Single Supervisory Mechanism (SSM). Een belangrijk doel van het SSM is het in de toekomst voorkomen van het omvallen van systeemrelevante banken. Mocht een bank in de toekomst toch in de problemen komen dan moeten een Europees resolutiemechanisme en een Europees depositogarantiestelsel de negatieve wisselwerking tussen banken en overheden zoveel mogelijk beperken. Hiermee kan de bankenunie een positief effect hebben op de interne markt.

De ontwikkelingen rondom de bankenunie spelen grotendeels buiten het mandaat van de AFM, omdat deze voornamelijk prudentieel toezicht betreffen. Er bestaat daarom een risico dat het gedragstoezicht binnen Europa minder aandacht krijgt, omdat het accent voornamelijk ligt op de toepassing van prudentiële regelgeving. De AFM en DNB zullen een nieuwe werkwijze moeten vinden voor de samenwerking en informatie-uitwisseling op terreinen waar bevoegdheden overlappen en waar de Europese Centrale Bank (ECB) de uiteindelijke bevoegdheid zal hebben.

Afhankelijkheid van technologische middelen en expertise van buitenlandse toezichthouders

Om effectief toezicht te blijven houden op een complexe en technologisch geavanceerdere internationale markt zullen toezichthouders, veelal volger van de markt, de achterstand op de markt zo klein mogelijk moeten houden. Aanvullende investeringen in middelen en expertise blijven nodig. De mogelijkheden om de noodzakelijke expertise op te bouwen en te organiseren, verschillen echter per land. Dit is bijvoorbeeld zichtbaar bij het beschermen van de integriteit van de markt en het bestrijden van marktmisbruik. Verbetering van de wijze waarop deze expertise in internationaal verband adequaat wordt gedeeld en benut, vergt de nodige tijd. Bij het verkleinen van deze risico's is de AFM afhankelijk van de middelen en expertise van andere buitenlandse toezichthouders.

Cybercrime vormt een bedreiging voor het financiële systeem

Geavanceerde informatie- en communicatietechnologie nemen in toenemende mate een centrale rol in het financiële systeem in. Cybercrime vormt daardoor een risico voor het eerlijk en efficiënt functioneren van de financiële markten. De verantwoordelijkheid voor het degelijk functioneren van IT-systemen tijdens en na een cyberaanval ligt vooral bij financiële ondernemingen. De toezichthouders kunnen beperkte invloed uitoefenen op het risico van cybercrime voor het financiële stelsel.

Tot op heden zijn cyberaanvallen op het financiële systeem niet zo groot geweest dat zij een systemschok hebben veroorzaakt. Dit neemt niet weg dat in de toekomst dit wel kan gebeuren. Het volume, de geraffineerdheid en de complexiteit van cyberaanvallen nemen toe. Een grote cyberaanval op een bank of beurs kan een drastische impact hebben op het functioneren van een dergelijke schakel in het financiële systeem en daarmee een wijdverspreide reactie ontlokken.

Afwikkeling van de woekerpolisaffaire

In het kader van de woekerpolisaffaire heeft een aantal verzekeraars zijn klanten gecompenseerd voor hoge kosten. Deze verzekeraars bieden met het flankerend beleid klanten mogelijkheden om hun financiële situatie te verbeteren. Het is belangrijk dat klanten niet alleen de mogelijkheid hebben om hun financiële situatie te verbeteren, maar dit ook zo snel als mogelijk gaan doen. Voor veel consumenten met een beleggingsverzekering geldt immers dat zij te weinig opbouwen om straks hun hypotheek te kunnen aflossen of om hun pensioeninkomen aan te vullen.

We dringen er bij verzekeraars en adviseurs op aan om klanten actief te benaderen om tot een oplossing te komen. Dit betekent dat klanten inzicht krijgen in hun financiële situatie, overzicht krijgen van hun mogelijkheden en samen met de verzekeraar of adviseur stappen ondernemen om hun situatie te verbeteren. De meeste verzekeraars en adviseurs zijn hier inmiddels mee bezig, maar hun aandacht voor het helpen van klanten blijft noodzakelijk. Wij houden de voortgang in de gaten en grijpen in als we zien dat de voortgang onvoldoende is of als er onrechtvaardige drempels voor klanten worden opgeworpen.

In de woekerpolisaffaire bestaan ook risico's waarbij wij geen directe mogelijkheden of bevoegdheden tot ingrijpen hebben. Het gaat dan voornamelijk om risico's als gevolg van schadeclaims van klanten. De schadeclaims en de publiciteit daarover kunnen leiden tot het uitblijven van het herstel van het vertrouwen van de consument in levensverzekeraars. Een definitieve oplossing van de woekerpolisaffaire is bovendien een belangrijke voorwaarde voor de duurzaamheid van de sector.

Gestructureerde producten vallen niet onder toezicht productontwikkeling

De huidige beperkte reikwijdte en de verschillen in internationale initiatieven maken toezichtarbitrage en bijbehorende ontduikingsconstructies een reëel risico. Daarom zou een maatschappelijke norm voor de kwaliteit van producten moeten gelden voor instellingen en productgroepen die nu buiten het toezicht vallen. De Nederlandse overheid is hier echter gebonden aan het Europese regelgevend kader. Het ministerie van Financiën pleit dan ook voor aanpassingen in Packaged Retail Investment Products (PRIPs) en MiFID II om de reikwijdte van het toezicht op productontwikkeling uit te breiden.

Per 1 januari 2013 heeft de AFM de bevoegdheid om toe te zien op de ontwikkeling van financiële producten. De reikwijdte van de wettelijke norm voor dit toezicht vinden we echter te beperkt gezien de problemen in de markt. Het toezicht richt zich grofweg op verzekeraars, banken, kredietinstellingen, premiepensioeninstellingen en beleggingsinstellingen. Uitgevende instellingen en financiële instrumenten (zoals gestructureerde producten en synthetische *indextrackers*) vallen niet onder dit toezicht. Dat geldt ook voor buitenlandse aanbieders en verschillende nationale aanbieders, waaronder beleggingsondernemingen. De AFM vindt het een goede ontwikkeling dat enkele groepen van instellingen die (gedeeltelijk) buiten de norm vallen, zich via zelfregulering aan een norm voor productontwikkeling hebben gecommitteerd.

Overgang naar duurzame bedrijfsmodellen met het centraal stellen van het klantbelang is een langetermijntoetsing

Rekening houden met verschillende belangen

De financiële sector in Nederland heeft de afgelopen jaren belangrijke stappen gezet om het belang van de klant centraal te stellen. Naast klanten hebben financiële ondernemingen ook andere belanghebbenden, zoals werknemers, aandeelhouders en andere kapitaalverschaffers. De belangen van partijen zijn soms gelijk, maar soms ook lastig te verenigen en zij variëren naar verloop van tijd. Verschillende belangen kunnen voor financiële ondernemingen een belemmering vormen om te komen tot een stabiel en duurzaam verdienmodel, waarin het belang van de klant centraal staat.

De ruimte die banken en verzekeraars hebben om het klantbelang centraal te stellen is bijvoorbeeld afhankelijk van de vergoeding die aandeelhouders en andere kapitaalverschaffers vragen voor kapitaal. Wanneer kapitaalverschaffers een hoog rendement willen, ondervinden aanbieders prikkels om op korte termijn hoge winsten te realiseren. Belangrijk is hierbij dat er ook een gelijk speelveld is, waarbij banken en verzekeraars aan dezelfde norm worden gehouden.

Op de lange termijn is het belangrijk om een goede balans te vinden tussen de verschillende belangen. We blijven hierover in gesprek met deze ondernemingen.

Andere prioriteiten

Daarnaast is het voor een aantal financiële ondernemingen niet mogelijk om hun verdienmodel zodanig fundamenteel aan te passen, dat commercieel belang en klantbelang meer op één lijn liggen. Het verminderde vertrouwen van consumenten in financiële instellingen, de verminderde vraag en de overcapaciteit op de markt, zijn een uitdaging voor sommige aanbieders en dienstverleners die primair bezig zijn met overleven en met het oplossen van problemen uit het verleden.

In het bijzonder voor tussenpersonen geldt dat huidige verdienmodellen en het klantbelang niet per definitie te verenigen zijn. Als gevolg van het provisieverbod moeten zij hun bedrijfsmodel aanpassen. Bij het begeleiden van dienstverleners in deze overgang is de AFM mogelijk onvoldoende in staat om de gehele markt voor dienstverleners te overzien.

1.4 Externe ontwikkelingen

Dit hoofdstuk geeft een zo feitelijk mogelijke omschrijving van marktontwikkelingen die relevant zijn voor het toezicht van de AFM. De AFM signaleert en beoordeelt deze marktontwikkelingen vanuit haar missie en doelstellingen.

De ontwikkelingen bestrijken alle aspecten van de financiële sector en raken daarbij ook onderwerpen waar we geen directe bevoegdheid hebben. Een brede blik is van belang om de verschillende gedragingen van marktpartijen te kunnen identificeren. Het observeren en signaleren van deze ontwikkelingen vormen het uitgangspunt voor onze prioriteitsstelling van het toezicht. Onderstaande externe ontwikkelingen zijn richtinggevend geweest voor de thema's en prioriteiten van 2013 en lopen door in 2014. Een volledig overzicht van de ontwikkelingen is te vinden in het hoofdstuk Externe ontwikkelingen in de Agenda 2014.

Inleiding

De Europese Commissie voorspelt een verder herstel van de eurozone, zij het in een langzaam tempo. De kans op nieuwe tegenvallers voor de wereld- en de Europese economie blijft voorlopig aanwezig. Ook Nederland komt volgens de laatste ramingen voorzichtig uit de recessie. Ondanks het prille economische herstel blijven het onzekere tijden voor consumenten en beleggers in Europa en Nederland.

Nederlandse financiële ondernemingen opereren in een lastige internationale omgeving. Ze staan onder druk door de economische teruggang, de diepte van de crisis en de nieuwe regelgeving. De richting waarin het Europese toezicht, de Europese regelgeving en de markt zich ontwikkelt, is onzeker. De nieuwe marktverhoudingen bieden ook kansen, mits de financiële instellingen tijdig de benodigde aanpassingen kunnen maken.

Herstructurering Europees toezicht

In de eurocrisis heeft zich besmetting tussen banken en nationale overheden gemanifesteerd. De Europese Unie werkt aan een bankenunie om besmettingsrisico's te voorkomen en de coördinatie tussen nationale toezichthouders te verbeteren. Het Europese toezicht zal van toepassing zijn op alle banken in de deelnemende landen.

Het toezicht zal worden uitgevoerd onder de verantwoordelijkheid van de Europese Centrale Bank (ECB). De ECB zal direct toezicht houden op banken met activa van meer dan 30 miljard euro of 20 procent van het nationale bruto binnenlands product, en in elk geval op de drie meest significante banken per lidstaat en op banken die steun ontvangen van het European Stability Mechanism (ESM). De overige banken komen onder indirect toezicht van de ECB, die de uitvoering door de nationale toezichthouders zal aansturen. De ECB mag op eigen initiatief banken onder direct toezicht stellen en krijgt de bevoegdheid om bij alle banken informatie te vergaren en ter plekke inspecties te doen.

De invoering van Europees toezicht zal een fundamentele verandering in het prudentieel toezicht teweegbrengen. Tegelijkertijd betekent dit dat de Nederlandse autoriteiten minder ruimte zullen hebben om banken te reguleren, toezicht erop te houden en zo nodig af te wikkelen. De AFM werkt met DNB en het ministerie van Financiën samen om zich goed te kunnen voorbereiden op deze ontwikkeling.

European Supervisory Authorities

In 2011 is het European System of Financial Supervisors (ESFS) in werking getreden. Dit systeem bestaat uit drie nieuwe sectorale, Europese toezichthoudende autoriteiten. Dat zijn de zogenoemde ESA's, bestaande uit de European Securities and Markets Authority (ESMA), European Banking Authority (EBA) en European Insurance and Occupational Pensions Authority (EIOPA). De Europese Commissie evalueert het relatief jonge ESFS in de tweede helft van 2013 en het begin van 2014.

De ESA's zijn gericht op het verhogen van de kwaliteit en het bevorderen van harmonisatie van het Europees toezicht. ESMA besteedt daarbij vooral aandacht aan de (technische) uitwerking van nadere Europese regels en de convergentie van het effectenmarkttoezicht. Belangrijke regelgeving

waarover ESMA zich buigt zijn bijvoorbeeld MiFID, MAD, EMIR en AIFMD. De AFM draagt hieraan bij als lid van de Supervisory Board van ESMA en door te participeren in de relevante werkgroepen.

Aanvullend op deze drie ESA's is de European Systemic Risk Board (ESRB) opgericht om systeemrisico's te voorkomen of te beperken. Ook hier neemt de AFM aan deel.

Ontwikkelingen in het Nederlandse bancaire landschap

De concurrentie in de Nederlandse bankensector lijkt verder te zijn verminderd door de gevolgen van de financiële crisis. Drie grootbanken domineren het huidige Nederlandse bankenlandschap. De verminderde concurrentie brengt het risico met zich mee dat de marktdiscipline onvoldoende leidt tot transparantie en het verder centraal stellen van het belang van de klant. Bij gebrek aan de disciplinerende werking van concurrentie zal de AFM een sterkere bijdrage moeten leveren om een voldoende niveau van transparantie van banken richting de markt te garanderen.

Ook de komende jaren zal het bancaire landschap in beweging blijven. Zo zullen plannen worden gemaakt voor denationalisatie van ABN AMRO en SNS REAAL. Ook worden bank-verzekeraars zoals ING ontvlochten. Mogelijk leiden de ongunstige marktomstandigheden tot verdere consolidatie. In het proces van denationalisatie en verdere consolidatie zullen nieuwe bedrijfsmodellen worden ontwikkeld en worden bedrijfsculturen en systemen samengevoegd. Een ingewikkeld proces dat naast risico's ook kansen voor de AFM en de sector kent om klantbelang in de nieuwe missie, visie en strategie van deze ondernemingen te verankeren.

Stabiliteitsrisico's van de Nederlandse bankensector

De kredietcrisis heeft wederom onderstreept hoezeer problemen bij banken hun weerslag kunnen hebben op de financiële stabiliteit en op het functioneren van de reële economie. Het ingezette beleid om problemen in de bancaire sector aan te pakken lijkt zijn vruchten af te werpen. Gezien de grote impact van mogelijke stabiliteitsrisico's zal hiervoor de komende jaren nog veel aandacht nodig zijn.

De beschikbaarheid van goede publieke informatie over de risico's van banken is een belangrijke voorwaarde voor een stabiele bankensector. Gegeven de grote afhankelijkheid van marktfinanciering is dit voor Nederlandse banken een vereiste. Een aandachtspunt van het toezicht van de AFM blijft kwalitatief goede en vergelijkbare informatie met betrekking tot de waardering van activa, zoals de kredietportefeuille en commercieel vastgoed, en voorzieningen. De toelichting daarop is van belang gezien de signalen van toegenomen betalingsproblematiek en stijgende kredietrisico's.

Bij een verdere stijging van het aantal betalingsachterstanden op de hypothecaire leningen moeten verschillende Nederlandse banken de voorzieningen op achterstallige betalingen verhogen. Als gevolg van de laagconjunctuur en stijgende werkloosheid staat de mogelijkheid van huishoudens om hun betalingsverplichtingen na te komen onder druk. Veel consumenten hebben hypotheek afgesloten met een hoge verhouding tussen de hypotheek en de waarde van het huis (loan to value-ratio). Naar schatting stond eind 2012 een op de vijf van de hypotheek 'onder water'. Daarnaast zijn er ook signalen dat mensen hun hypothecaire lening meer aflossen.

Als huizenprijzen aanhoudend blijven dalen kunnen consumenten die hun huis verkopen achterblijven met een restschuld. Daarnaast speelt de hoogte van het inkomen in verhouding tot de hypotheekschuld op bestaande hypotheekportefeuilles een belangrijke rol.

Kredietverlening staat onder druk

Verscherpte eisen rond kapitaalbuffers van banken zoals geformuleerd in de Capital Requirements Directive IV (CRD IV) dwingen balansverkortingen bij banken af. Dit kan banken terughoudender maken

met het verstrekken van kredieten. Zowel in de retailmarkt waar hypothecair krediet de belangrijkste vorm is, als in de zakelijke markt.

Het midden- en kleinbedrijf (mkb) is primair aangewezen op bancair krediet. Een deel van het mkb kan problemen ondervinden bij het verkrijgen van krediet door balansverkorting en matige economische vooruitzichten.

Er zijn alternatieven voor bankfinanciering, zoals financiering via kredietunies, crowdfunding en mkb-obligaties of directe kredietverlening door institutionele beleggers (pensioenfondsen en verzekeraars). Deze alternatieven trekken een groeiend aantal investeerders. Bij enkele van deze vormen van financiering vinden geldschietster en geldvrager elkaar direct en is de scheiding tussen niet-vergunningplichtige handelingen en beleggingsdienstverlening dun.

Belangrijk risico is dat er partijen ontstaan die deze directe kanalen gebruiken om kredieten met een slechte verhouding tussen risico en rendement aan te bieden. Dit kan zijn door niet-passende constructies aan te bieden aan beleggers met minder deskundigheid of door een charitatieve doelstelling te gebruiken om beleggers te verleiden met een geringer rendement genoeg te nemen. Dit is in het verleden in een deel van de teakfondsenindustrie gebeurd. Ook kunnen partijen onder een vrijstelling opereren en daarmee AFM-toezicht ontwijken. De AFM zal dus goed moeten aangeven wat ze wel en niet doet en kan met toezicht op alternatieve financieringsvormen.

Hervormingen in de woningmarkt

Het ingezette woningmarktbeleid, waaronder de beperking van de hypotheekrenteaftrek, heeft aanzienlijke invloed op de structuur van de hypotheekmarkt. Annuïteitenhypotheken zullen naar verwachting de norm worden door de doorgevoerde fiscale wijzigingen. Ook zal door nieuwe regels de hypotheekmarkt begrijpelijker en inzichtelijker worden, wat de toetreedbarrières voor nieuwe (buitenlandse) partijen op de Nederlandse markt zou kunnen verminderen. Beide ontwikkelingen zullen accentverschuivingen in het AFM-toezicht teweegbrengen.

Druk op verdien- en bedrijfsmodellen

Verdienmodellen van financiële ondernemingen staan onder druk als gevolg van de lastige macro-economische situatie, de lage rente en de nieuwe regelgeving. Voor de gehele markt geldt dat tegenvallende omzetten en stijgende kosten een mogelijk (toezichts)risico zijn voor het centraal stellen van het belang van de klant.

Banken

Nederlandse banken financieren hun hypotheekportefeuille voor een aanzienlijk deel met kapitaalmarktfinanciering. Door de verslechterde situatie in de financieringsmarkten zijn de financieringskosten gestegen.

Duurdere kapitaalmarktfinanciering brengt het risico met zich mee dat banken complexe producten in de retailmarkt zetten voor eigen financieringsdoeleinden. Aan de vraagzijde bevinden zich consumenten die op zoek zijn naar hoog rendement. De kans dat consumenten in aanraking komen met complexe beleggingsproducten neemt dus toe.

Mede door de invoering van het provisieverbod is er een toename van *execution only*, waarbij consumenten zonder advies van een adviseur een product kiezen en afsluiten. Dit vergroot het risico dat de consument neemt bij de aanschaf van complexe beleggingsproducten. De AFM verkent de mogelijkheden om strenger toe te zien op bijvoorbeeld gestructureerde producten, onder meer door in te zetten op een verbreding van de reikwijdte van de wettelijke norm voor het toezicht op het productontwikkelingsproces.

Verzekeraars

Verzekeraars zijn zowel actief op de schade- als levenmarkt, waardoor de ontwikkelingen in de beide markten verweven zijn. Nu in de levensverzekeringsmarkt de omzet en winstgevendheid tegenvallen en verzekeringsgroepen die in levenbranche actief zijn vaak ook in de schadebranche actief zijn, hebben de negatieve ontwikkelingen in de levenbranche ook effect op de schademarkt. Naar aanleiding van de krimpende levensverzekeringssector is consolidatie te verwachten in de gehele verzekeringsmarkt. Dat neemt niet weg dat verzekeringsgroepen die kosten kunnen beheersen, ondanks de krimpende omzet in de levenmarkt, zelfstandig bestaansrecht kunnen behouden.

De markt van levensverzekeraars kent een onderscheid tussen het aanbieden van individuele polissen en collectieve polissen. De omzet in de markt van collectieve polissen, het beheer van tweedepijlerpensioenen, is stabiel. De kapitaalpositie van levensverzekeraars met individuele polissen staat echter onder druk.

Een belangrijke oorzaak is de lage rentestand van het moment (en de afgelopen periode) in combinatie met de hoge garantie die de levensverzekeraars in het verleden met klanten zijn overeengekomen. Daarnaast ondervindt de sector de gevolgen van de fiscale hervormingen, van de opkomst van het banksparen, van verminderd consumentenvertrouwen door onder meer de woekerpolisaffaire en van de economische omstandigheden. Hierdoor staat de winstgevendheid onder druk en dat heeft een continue druk op het kostenniveau tot gevolg. Steeds meer levensverzekeraars maken een onderscheid tussen hun actieve portefeuille en een zogenoemde *closed book*-portefeuille.

De actieve portefeuille bevat producten die nog actief worden verkocht en geadministreerd in nieuwe IT-systemen tegen lage(re) kosten. Ook voor deze producten geldt dat door eerdergenoemde ontwikkelingen traditionele levensverzekeringsproducten minder aantrekkelijk zijn. Bovendien is de risicovrije kapitaalmarktrente laag, waardoor het aanbieden van rentegaranties zeer kostbaar is geworden.

De *closed book*-portefeuilles bestaan uit levenproducten die niet meer worden verkocht. Deze zijn geadministreerd in oudere systemen waarvan het beheer hogere kosten met zich meebrengt. Deze systemen beheren in feite portefeuilles van producten die niet meer levensvatbaar zijn. We gaan met de relevante partijen bespreken of zij in dat geval voldoende in staat zijn de belangen van de klant te waarborgen en de dienstverlening op peil te houden.

Financiële dienstverleners en vermogensbeheerders

Ook bij financiële dienstverleners en vermogensbeheerders hebben marktomstandigheden en hervormingen invloed op verdien- en bedrijfsmodellen. Zo hebben nog niet alle marktpartijen hun verdienmodel aangepast aan het provisieverbod voor complexe en impactvolle producten. Ook het provisieverbod voor beleggingsdiensten vanaf 1 januari 2014 zal het bedrijfsmodel van zelfstandige vermogensbeheerders onder druk zetten. Daar waar marktpartijen onzeker zijn over wat nu precies wel en niet kan, geeft de AFM duidelijkheid zodat marktpartijen meer houvast hebben bij het maken van hun eigen afwegingen over de invulling van het provisieverbod.

Provisieverbod

Het provisieverbod heeft structurele gevolgen voor dienstverlening voor complexe en impactvolle producten en vanaf 2014 voor beleggingsdiensten. Een verbod op provisies leidt tot veranderingen in de tariefstructuur van dienstverlening, waardoor de prijs van dienstverlening voor de consument inzichtelijker wordt. Consumenten kunnen hierdoor bewuster worden van de kosten van dienstverlening en alerter en kritischer op de toegevoegde waarde van dienstverlening.

Ook wordt binnen de beleggingsdienstverlening, naast het provisieverbod, een kostenmaatstaf ontwikkeld. Dit instrument brengt de totale kosten van een belegging in kaart en zorgt voor verdere prijstransparantie. De AFM zet hier in op een goed en gedeeld inzicht met marktpartijen in alle kosten (en andere elementen) die ten koste gaan van het rendement van de belegger. Deze prijstransparantie heeft ook invloed op de marktstructuur, concurrentieverhoudingen en het kostenniveau van de dienstverlening. De gewenste eindsituatie is dat het provisieverbod en de kostenmaatstaf op termijn zorgen voor meer concurrentie en lagere kosten van dienstverlening.

Financiële dienstverlening aan zakelijke partijen

Tot kort voorheen was het uitgangspunt voor zakelijke partijen dat zij voldoende in staat zouden zijn zelf hun zorgvuldige behandeling te waarborgen. De afgelopen jaren hebben zich ontwikkelingen en incidenten voorgedaan die aanleiding geven om dit uitgangspunt in twijfel te trekken. Een deel van de zakelijke partijen is een kwetsbare groep waarbij de kans aanwezig is dat de dienstverlening onvoldoende passend is.

Het is voorstelbaar dat ze in een aantal gevallen niet over voldoende kennis van financiële producten en financiële dienstverlening beschikken, noch over (financiële) middelen, om zich goed in de producten en dienstverlening te verdiepen. De AFM verricht daarom onderzoek naar de mogelijke problemen bij zakelijke partijen en de financiële dienstverlening aan deze partijen.

Inwerkingtreding AIFM-richtlijn

Met de inwerkingtreding van de AIFM-richtlijn in juli 2013 zijn de tot voorheen ongereguleerde alternatieve beleggingsinstellingen als pensioenuitvoeringsorganisaties, hedgefondsen, private equity- en vastgoedfondsen onder toezicht komen te staan. Dit betekent concreet dat beheerders van deze fondsen die niet onder het Undertakings for Collective Investment in Transferable Securities (UCITS)-regime vallen een vergunning- of registratieplicht hebben en onder doorlopend toezicht komen te staan van de AFM.

De AIFM-richtlijn is primair gericht op de (bescherming van de) professionele beleggers, maar een belangrijk uitgangspunt is dat ook particuliere beleggers een hoog niveau van bescherming blijven houden. Binnen de richtlijn bestaat de mogelijkheid om nationaal aanvullende regels te stellen als er aangeboden wordt aan particuliere beleggers. Verder heeft het nieuwe toezicht tot doel meer grip te krijgen op de systeemrisico's die door het gedrag van beheerders van grote (alternatieve) beleggingsfondsen kunnen worden verspreid en/of worden versterkt.

Druk op het pensioenstelsel

De financiële crisis, de lage rente, de stijging van de levensverwachting en de veranderingen in de demografische samenstelling drukken op de financiële houdbaarheid van het Nederlandse pensioenstelsel. Hierdoor is het vertrouwen in pensioenfondsen gedaald en ligt de solidariteit tussen ouderen en jongeren onder vuur. Pensioendeelnemers zien versoberde pensioenen tegemoet en moeten door het pensioenakkoord zelf meer risico's dragen. De doelmatigheid en de uitlegbaarheid van het tweedepijlerpensioen komt ter discussie te staan, doordat opgebouwde aanspraken niet langer een zekerheid lijken te zijn. Dit voedt de publieke discussie over de inrichting van het pensioenstelsel.

Er komt een grote hoeveelheid nieuwe wetgeving op pensioenuitvoerders af. Deze vraagt om beargumenteerde keuzes van de pensioenuitvoerders in hun ambities en beleggingsbeleid en kan vragen om grote administratieve aanpassingen van pensioenuitvoeringsorganisaties. Daarnaast bevat nieuwe wetgeving rondom pensioencommunicatie meer open normen. Pensioenuitvoerders zullen op een andere manier moeten gaan communiceren met deelnemers.

Tot slot zal de voorgestelde beperking van de fiscaal aftrekbare pensioenopbouw significante invloed hebben op de hoogte van de pensioenopbouw van deelnemers. Ook dit vraagt om aanpassingen bij pensioenuitvoerders. De AFM houdt toezicht op de juistheid, tijdigheid en duidelijkheid van wettelijk verplichte pensioeninformatie.

Lage rente heeft weerslag op pensioenfondsen, verzekeraars en institutionele beleggers

Het rentebeleid van de ECB en beleggers die zoeken naar veilige beleggingen ('flight to quality') zorgen voor een laag niveau van de lange rente, zoals weerspiegeld in de rente op Nederlands staatspapier. Door deze lage rente gaan institutionele beleggers op zoek naar meer riskante beleggingen, onder meer in *high yield bonds*, om hun rendements- en solvabiliteitsambities te kunnen halen.

Kwaliteit financiële verslaggeving

Door de huidige en verwachte economische omstandigheden blijft het van belang de komende jaren scherp te kijken naar waarderingsvraagstukken over activa, voorzieningen en de toelichting daarop. In het bijzonder is de juiste waardering van kredietportefeuilles en commercieel vastgoed belangrijk voor de financiële stabiliteit. In hoeverre de ontsloten informatie over vastgoedwaarderingen betrouwbaar is, blijft moeilijk in te schatten.

Transparantie over de waardering van activa en gerelateerde onderwerpen staat dan ook hoog op de Europese agenda. Hetzelfde geldt voor de vergelijkbaarheid van financiële verslaggeving binnen Europa, waar de AFM in ESMA-verband aan meewerkt. De aanstaande Asset Quality Review zal verder inzicht verschaffen in de kwaliteit van de leningen op de Europese bankbalansen.

Groeiende publieke aandacht voor geïntegreerde verslaggeving

Geïntegreerde verslaggeving weerspiegelt enerzijds de strategie, governance, prestaties en vooruitzichten en anderzijds de sociale, economische en milieucontext waarin de onderneming opereert. Geïntegreerde verslaggeving voorziet hierin op vragen die de maatschappij stelt: inzicht in de prestaties van de onderneming in plaats van inzicht van cijfers. Deze nieuwe vorm van verslaggeving is volop in ontwikkeling.

Het Europees Parlement heeft aangegeven te streven naar volledige verslaggeving op basis van geïntegreerde verslaggeving in 2020. In een eerste concept normenkader voor geïntegreerde verslaggeving is geen rol voor accountants weggelegd voor het verschaffen van zekerheid over de getrouwheid van de gerapporteerde niet-financiële informatie. De AFM gaat dan ook primair in dialoog met de uitgevende instellingen en beleggers om geïntegreerde verslaggeving verder te verankeren in de Nederlandse markt.

Ontwikkelingen in governance

Uit onderzoeken naar de oorzaken van de financiële crisis bleek dat de problemen bij ondernemingen deels verklaard kunnen worden door tekortschietende governance en onvoldoende transparantie over governance. De Europese Commissie heeft recent maatregelen aangekondigd die governance en aandeelhouderschap bij uitgevende instellingen op een hoger niveau brengen.

Daarnaast treedt de CRD-IV in werking voor financiële instellingen waarin allerlei nieuwe eisen worden gesteld aan bijvoorbeeld het beloningsbeleid en de rol van de commissarissen. Auditcommissies hebben een belangrijke rol bij het waarborgen van de kwaliteit van de verslaggeving en accountantscontrole van de onderneming.

Het draait daarbij onder meer om de selectie en beoordeling van de kwaliteit van de accountant, de rechtstreekse interactie met de accountant en hoe om te gaan met de informatie die vanuit de toezichthouder wordt verkregen over de kwaliteit van de accountantscontrole (transparantie van toezichtuitkomsten). Sommige auditcommissies lijken deze rol nog niet ten volle te benutten of lijken zich te weinig bewust van hun zelfstandige en onafhankelijke rol.

Hervormingen accountantsberoep

In AFM-onderzoeken zijn de afgelopen jaren aanzienlijke problemen en risico's met betrekking tot de kwaliteit van wettelijke controle geïdentificeerd bij alle soorten accountantsorganisaties. Uit de risico- en probleemgestuurde selectie van de onderzochte wettelijke controles blijkt dat accountants in een groot aantal gevallen onvoldoende of ongeschikte controle-informatie verkregen en de controle niet met een voldoende professioneel kritische instelling hadden uitgevoerd.

Tegelijkertijd verandert de maatschappelijke perceptie over de rol van de accountant en wat van hem wordt verwacht, wat betreft reikwijdte van de werkzaamheden en de te verrichten controlewerkzaamheden. De maatschappelijke twijfel over de toegevoegde waarde van de accountant in zijn rol als poortwachter blijft aanhouden. Een uitdijend aantal schandalen voedt dit beeld.

De nieuwe en herziene regelgeving voor accountants en accountantsorganisaties heeft grote impact op het accountantsberoep als geheel en het AFM-toezicht. De AFM beïnvloedt het proces rond de totstandkoming van regelgeving op verschillende niveaus. Op nationaal niveau gaat het vooral om de voorstellen van de Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants (NBA) voor een nieuwe Verordening Gedrags- en beroepsregels en onafhankelijkheidsregels en de invoering van nieuwe regels voor de scheiding van controle en overige werkzaamheden (onder meer advies) bij accountantskantoren en regels voor kantoorroulatie. Op Europees niveau gaat het vooral om de voorstellen van de Europese Commissie voor de hervorming van het accountantsberoep en de wijze van invulling van gecentraliseerd toezicht. Op mondiaal niveau betreft het de voorstellen voor nieuwe standaarden door de International Accounting Standards Board (IASB), de International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) en de European Enforcement Coordination sessions (EECS).

Belangrijke veranderingen in het handelsplaatsenlandschap

Als gevolg van ontwikkelingen op het gebied van regelgeving en in de markt hebben handelsplaatsen voor financiële instrumenten in Nederland en Europa te maken met belangrijke veranderingen en onzekerheden. De belangrijkste ontwikkelingen op het gebied van regelgeving betreffen voornamelijk MiFID II, European Market Infrastructure Regulation (EMIR), Short Selling Regulation, Central Securities Depository Regulation (CSDR), en mogelijk de financiële transactiebelasting. Deze regelgeving heeft een grote invloed op de marktstructuur en de wijze van verhandeling en clearing van financiële instrumenten.

Een marktontwikkeling die van invloed is op de marktstructuur betreft de concurrentie en consolidatie van beurzen en Central Counterparties (CCPs), en multilaterale en bilaterale handelsplaatsen. De overname van NYSE-Euronext door Intercontinental Exchange (ICE) is een belangrijk voorbeeld. Daarnaast staan de winstmarges van effectenhandel en effectenbemiddeling onder druk als gevolg van de financiële crisis, sterke concurrentie en technologisering. Ook zien we de trend dat orderstromen wegtrekken naar dark pools, ten koste van de beurzen (lit venues). De herziening van de Mifid-richtlijn waaraan in 2013 is gewerkt zal het gebruik van dark pools aan voorwaarden verbinden en daarmee deze trend moeten terugdringen. Door fragmentatie van de handel is de beurs niet langer de centrale plaats om de handel te monitoren. CCPs zullen zich op termijn ontwikkelen als de plaats waar alle transacties samenkomen.

Ondanks het in 2014 in werking treden van de herziene marktmisbruikverordening ontwikkelen zich (nieuwe) vormen van manipulatie die aandacht nodig hebben. Zo staan markt- en assetoverschrijdende manipulatie meer en meer in de aandacht bij toezichthouders en handelsplatformen. Partijen buiten de EU spelen bij deze vorm van marktmisbruik een steeds grotere rol, waardoor handhaving lastiger, of zelfs onmogelijk, is. Marktoverschrijdend toezicht wordt dus steeds belangrijker. De AFM werkt hier samen met buitenlandse toezichthouders om het toezicht hierop te versterken.

Nadere eisen algoritmehandel

De discussie over het nut en de toegevoegde waarde van high frequency trading (HFT) blijft actueel. Het huidige politieke sentiment en de publieke kritische blik op high frequency traders en algoritmehandelaren voedt de Europees gecoördineerde regelgeving. Zo zullen aan deze groep zwaardere eisen worden gesteld in bijvoorbeeld MiFID II. De AFM draagt hier bij aan nadere invulling van een aantal van deze nieuwe eisen. Ook zullen er zwaardere eisen worden gesteld in het voorstel voor een gecoördineerde Europese transactiebelasting. CRD IV, tot slot, gaat mogelijk nadere eisen stellen aan algoritmehandelaren voor eigen rekening. Voor een aantal spelers zal dit onherroepelijk gevolgen hebben voor hun verdienmodel.

Ontwikkelingen in de keten van handel, clearing en derivatenmarkt

Het 'live' gaan van het EMIR-toezicht in 2013 brengt een groep niet-financiële ondernemingen onder AFM-toezicht, waaronder energiebedrijven en niet-financiële handelshuizen. De uitwerking van aanpalende wetgeving met betrekking tot het verbod voor (semi-)publieke instellingen om in derivaten te handelen is niet duidelijk. In het bijzonder is het belangrijk te monitoren welke substituten deze instellingen gaan zoeken.

Corruptie en fraude

Sinds het uitbreken van de crisis en de financiële druk op de sector die hiermee gepaard gaat, komen partijen waarvan het verdienmodel onder druk staat, eerder in de verleiding te handelen in strijd met regelgeving. Ze zoeken andere manieren om geld aan te trekken, onder meer door het aanbieden van effecten, beleggen in beleggingsobjecten (vooral grondbeleggingen) en forex-producten. Het zijn hierbij geregeld malafide geldaantrekkers die met hun frauduleuze en illegale gedrag misbruik maken van het vertrouwen van de consument. Ook het fenomeen van boiler rooms, waarbij oplichters niet bestaande of waardeloze aandelen verkopen aan consumenten is een probleem. Deze partijen bevinden zich veelal in het buitenland en verdwijnen snel van de radar.

Tot slot is een aantal financiële instellingen de afgelopen jaren betrokken geweest bij diverse affaires waarin omkoping en/of belangenverstrengeling een rol speelde. Voorbeelden zijn recente affaires bij SNS, Vestia, Imtech en Ballast Nedam. Dit zijn zware intergreitsschendingen die het vertrouwen in de financiële sector ernstig beschamen. Juist ook omdat de financiële sector het geld beheert van velen in de maatschappij, van spaargeld van burgers tot financiële stromen van bedrijven. Fraude en andere vormen van criminaliteit beschamen dat vertrouwen.

Witwassen

De AFM houdt zich primair op basis van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) bezig met de bestrijding van witwassen van de onder haar toezicht staande instellingen. We zijn in Nederland de verantwoordelijke toezichthouder voor het Wwft toezicht bij beleggingsondernemingen, beleggingsinstellingen en financiële dienstverleners voor zover deze financiële dienstverleners bemiddelen in levensverzekeringsovereenkomsten.

Daarnaast biedt de Wet op het financieel toezicht (Wft) ook mogelijkheden om aan witwassen gerelateerde overtredingen op te sporen. Het onderzoek naar instellingen die mogelijk betrokken zijn bij witwassen gebeurt dan ook niet alleen op grond van de Wwft, maar kan ook plaatsvinden binnen het kader van artikel 4:10 Wft (betrouwbaarheid (mede)beleidsbepalers) en artikelen 4:11 en/of 4:15 Wft (integere en beheerste bedrijfsvoering).

Ontwikkelingen

In 2010 heeft de FATF onderzoek gedaan naar de naleving van de Wwft verplichtingen in Nederland. Hierbij is ook het Wwft toezicht van de AFM geëvalueerd. De twee voornaamste bevindingen op het Wwft toezicht van de AFM waren een gebrek aan guidance voor onder toezicht staande instellingen op het gebied van de Wwft en een gebrek aan Wwft gerelateerde onderzoeken.

De AFM heeft haar Wwft-toezichtstrategie naar aanleiding van deze bevindingen aangepast. We hebben in 2011 en 2012 een marktbreed onderzoek gedaan naar de naleving van de Wwft-bepalingen bij beleggingsondernemingen en beleggingsinstellingen. Hieruit zijn geen grote witwassignalen en/of risico's naar voren gekomen. De AFM heeft daarnaast in 2011 en 2012 een Wwft-hoofdstuk opgenomen in de self-assessments die zij aan beleggingsondernemingen, beleggingsinstellingen en financiële dienstverleners heeft gestuurd.

De AFM heeft verder op 16 maart 2012 haar Wwft-leidraad gepubliceerd. Deze leidraad bevat handvatten voor beleggingsondernemingen, beleggingsinstellingen en financiële dienstverleners. De leidraad is in augustus 2013 aangepast naar aanleiding van een wijziging van de Wwft per 1 januari 2013.

De AFM heeft binnen het Financieel Expertise Centrum (FEC) tot op heden vooral samengewerkt met de Belastingdienst, DNB, FIOD, het OM en de Nationale Politie en zal tevens met de FIU-Nederland samenwerken in dit verband. Binnen dit samenwerkingsverband is het gemakkelijker geworden om informatie over onder meer witwassen te delen.

Ook heeft de AFM in 2012 een gezamenlijk onderzoek gedaan met onder meer de Amerikaanse Securities and Exchange Commission (SEC), de Commodity Futures Trading Commission (CFTC) en de Australian Securities and Investment Commission (ASIC) naar IB Capital waarbij sprake was van een vermoedelijke (internationale) beleggingsfraude. Het onderzoek is destijds overgedragen aan de FIOD. Vervolgens is door de FIOD en het OM onder meer beslag gelegd op binnen- en buitenlandse bankrekeningen, auto's en andere waardevolle bezittingen zoals sieraden, horloges en merktassen en -schoenen. Het OM heeft vervolging ingesteld.

1.5 Effectief toezicht

Dit hoofdstuk geeft in het kort een beeld van het toezicht van de AFM. Naast een aantal financiële indicatoren komen hier de ontwikkeling van de bezetting van de AFM, het aantal onder toezichtstaande instellingen en de toezichtmaatregelen aan bod. Ook besteden we aandacht aan de belangrijkste effecten die we afgelopen jaar per thema hebben gerealiseerd.

AFM in cijfers	2013	2012	2011
	realisatie	realisatie	realisatie
Algemeen			
Som der lasten (in miljoenen euro's)	80,4	81,0	80,3
Netto lasten (in miljoenen euro's)	79,1	79,8	76,1
Totale baten (in miljoenen euro's)	87,4	80,8	79,3
Aandeel overheidsbijdrage als percentage van de totale baten	24%	32%	36%
Aandeel marktbijdrage als percentage van de totale baten	75%	67%	62%
Aandeel overige baten als percentage van de totale baten	1%	2%	2%
Gemiddelde bezetting medewerkers in dienst (in fte's)	541	526	483
Gemiddelde totale bezetting (inclusief tijdelijke inhuur; in fte's)	555	549	500
Aantal onder toezicht staande instellingen ¹	10.500	10.900	11.200
Overzicht toezichtmaatregelen			
<i>Formele toezichtmaatregelen</i>			
Opgelegde boetes	20	22	36
Opgelegde lasten onder dwangsom	14	28	19
Aangiftes	0	5	11
Vergunningintrekkingen	31	93	102
Aanwijzingen	10	16	64
Openbare waarschuwingen	30	5	7
Instelling van Wft curator	0	2	0
Civielrechtelijke maatregelen (Wtfv)	5	15	22
Toezeggingen (Whc)	0	1	0
Totaal aantal formele toezichtmaatregelen	110	187	261
<i>Informele toezichtmaatregelen</i>			
Aantal normoverdragende gesprekken/brieven	331	543	919
Aantal waarschuwingsgesprekken/brieven	191		
Totaal aantal informele toezichtmaatregelen	522	543	919

¹ Met ingang van 2013 wordt het aantal unieke instellingen weergegeven. De vergelijkende cijfers voor 2011 en 2012 zijn overeenkomstig aangepast.

Financiën

De nettolasten zijn in 2013 uitgekomen op 79,1 miljoen euro en liggen daarmee 6% onder de begroting van 2013 (83,9 miljoen euro). De baten in 2013 zijn 87,4 miljoen euro. Van de baten is 75% (65,5 miljoen) afkomstig van bijdragen door marktpartijen en 24% (20,6 miljoen) van bijdragen door de overheid.

Naast bovengenoemde primaire financieringsbronnen is 1% (1,3 miljoen) afkomstig uit overige baten die grotendeels verband houden met de verhuur van een deel van het kantoorpand.

Personeel

Het aantal medewerkers in dienst is in 2013 gestegen van 534 fte naar 546 fte. Het gemiddeld aantal medewerkers bedraagt in 2013 541 fte en inclusief tijdelijke inhuur 555 fte. De bezetting (inclusief inhuur) blijft hiermee iets achter bij de voor 2013 begrote gemiddelde bezetting van 564 fte.

Onder toezicht staande instellingen

In 2013 is het aantal onder toezicht staande instellingen verder gedaald. Van 10.900 instellingen in 2012 naar 10.500 in 2013. Deze daling is in lijn met voorgaande jaren.

Impact van het toezicht

Het gewenste effect is leidend in ons toezicht. We houden in onze toezichtaanpak rekening met de aard van de problematiek in specifieke financiële deelsectoren. Daardoor kan deze aanpak per sector verschillen. Dit houdt ook in dat toezichtmaatregelen altijd in dienst staan van het te bereiken effect. Het aantal maatregelen fluctueert jaarlijks, afhankelijk van de verwachte effectiviteit van een maatregel op een bepaald moment. De dalende trend van het aantal toezichtmaatregelen heeft zich in 2013 doorgezet.

De belangrijkste effecten per thema

Klantbelang centraal

- Banken en verzekeraars zetten goede stappen en verbeteren hun dienstverlening aan consumenten, maar worstelen om de verschillende vormen van diensten integraal te verbeteren. De AFM meet periodiek met het Klantbelang Dashboard in welke mate grote banken en verzekeraars de belangen van hun particuliere klanten centraal stellen in hun dienstverlening. Op een schaal van 1 tot 5 steeg de gemiddelde score van een 2,7 in 2010 via 3,0 in 2011 naar 3,3 in 2012 en 3,5 in 2013.
- Sinds 2013 houdt de AFM toezicht op het productontwikkelingsproces en de producten van financiële ondernemingen. Er is een productmonitor opgezet met daarin 6500 producten. We hebben diverse keren gewaarschuwd voor risicovolle producten, zoals bitcoins. In negen gevallen is het product in de betreffende vorm uit de markt gehaald.

Kwaliteit financiële dienstverlening

- In 2013 heeft de AFM zich gericht op het provisieverbod voor complexe en impactvolle producten. We hebben als oriëntatiepunt de markt geholpen deze omslag te maken. Tegelijkertijd hebben we ons gericht op partijen die zich niet aan het provisieverbod hielden. Eerste tekenen wijzen erop dat door de invoering van het provisieverbod in 2013 verdere vooruitgang is geboekt om de gewenste cultuurverandering te bereiken en de kwaliteit van de financiële dienstverlener te verhogen.
- De AFM heeft zich in 2013 ook gericht op financiële ondernemingen die dusdanig schadelijk gedrag vertoonden dat het vertrouwen van consumenten ernstig werd geschaad en het gelijk speelveld ernstig werd verstoord. We hebben onder meer het verkapt in rekening brengen van een vergoeding voor consumptief krediet en de schadelijke handelswijze van partijen bij het oversluiten van uitvaartverzekeringen en beleggingsverzekeringen succesvol aangepakt.

Vermogensopbouw

- In 2013 hebben we ons ingespannen om – vooruitlopend op een wettelijk verbod – een einde te maken aan provisies bij banken, beleggingsondernemingen en fondsaanbieders. Een resultaat hiervan is een afspraak tussen de AFM en de zes grootste banken om per 1 januari 2014 geen distributievergoedingen van fondsbeheerders meer te ontvangen. Tegelijk met de aankondiging hiervan heeft het ministerie van Financiën bekend gemaakt een wettelijk provisieverbod voor beleggingsondernemingen in te voeren per 1 januari 2014.

- De AFM heeft gepleit dat er meer inzicht komt in de totale kosten voor een beleggingsproduct, via het invoeren van een duidelijke kostenmaatstaf. Over de manier waarop die kosten berekend worden bestaat nu overeenstemming. We zien ook veel enthousiasme voor de implementatie van een duidelijke kostenmaatstaf, zowel op nationaal als Europees niveau is hieraan grote behoefte.

Passende dienstverlening niet-retailklanten

- Uit onderzoek van de AFM komt naar voren dat de dienstverlening van sommige banken aan het professionele midden- en kleinbedrijf (MKB) bij het afsluiten van rentederivaten voor verbetering vatbaar is. Een aantal banken heeft stappen ter verbetering aangekondigd. De AFM volgt deze veranderingen nauwlettend en gaat met de sector in gesprek over de gewenste passendheid van de dienstverlening.

Pensioentoezicht

- Uit AFM-onderzoek blijkt dat de informatie over beschikbare premieregelingen beter kan. Samen met verzekeraars hebben we aanbevelingen opgesteld voor nuttige regelingen, zodat deze pensioenproducten kostenefficiënter, veiliger en begrijpelijker worden voor zowel werkgevers als werknemers.
- In 2013 zijn verscheidene wetsvoorstellen gedaan op weg naar een duurzamer pensioenstelsel en effectieve communicatie die aansluit bij consumenten. De AFM heeft zich bij deze ontwikkelingen ingezet voor regels waardoor deelnemers het 'eerlijke verhaal' over hun pensioen krijgen. De AFM heeft positief gereageerd op de consultatie van het Wetsvoorstel Pensioencommunicatie. Pensioeninformatie sluit door het nieuwe wetsvoorstel beter aan op het doel: de consument in staat stellen een goede financiële planning voor zijn oudedag maken.

Aanpak bedreigingen integriteit

- Een hogere gepercipieerde pakkans kan leiden tot betere naleving van de regels door marktparticipanten. Uit onderzoek onder banken, beleggingsinstellingen, beleggingsondernemingen, effecten uitgevende instellingen en adviseurs & bemiddelaars blijkt dat men verwacht dat wij 50 procent van de illegale partijen zien en daarvan 70 procent daadwerkelijk aanpakken. Uit het onderzoek komt verder naar voren dat rond de helft van de ondervraagden vindt dat de AFM effectief optreedt tegen verschillende soorten illegaal gedrag.
- De markt voor flitskrediet is 2013 verder opgeschoond. In twee gevallen is een (voornemen tot het opleggen van een) last onder dwangsom succesvol ingezet om de overtredders te dwingen te stoppen. Daarnaast heeft de AFM in totaal zes boetes opgelegd van in totaal € 4,6 miljoen. Verder is een vergunning van een aanbieder ingetrokken.

Kwaliteit governance, verslaggeving en accountantscontrole

- Mede naar aanleiding van onze oproep zijn in 2013 22 niet-OOB-vergunninghouders uit ons register geschreven. Daarvan hebben zeven niet-OOB-kantoren aansluiting gezocht bij andere vergunninghouders. Verder hebben zeven niet-OOB-kantoren hun voornemen uitgesproken hun vergunning te laten intrekken, waarvan vier niet-OOB-kantoren hebben aangegeven samenwerkingsverbanden aan te gaan. Verder zijn 93 externe accountants uitgeschreven door niet-OOB-kantoren die een vergunning behouden en 42 externe accountants omdat het kantoor waarvoor zij werkten de vergunning heeft laten intrekken. Van de 93 uitgeschreven externe accountants zijn 11 accountants weer ingeschreven als externe accountant bij een andere vergunninghouder.
- De AFM heeft begin 2013 onderzocht of de vier grootste accountantsorganisaties adequaat zijn omgegaan met de overgangsregeling met betrekking tot de scheiding tussen controle- en

adviestaken. Naar aanleiding van dit onderzoek hebben meerdere accountantsorganisaties in eerste aanleg ontkennend en niet al te positief gereageerd op de publieke rapportage van de AFM, maar vervolgens alsnog publiekelijk afstand gedaan van enkele opdrachten om zo te kunnen voldoen aan het per 1 januari 2013 geldende verbod.

Eerlijke effectenmarkten, bestendige infrastructuur

- In 2013 heeft de meldplicht onder de verordening inzake short selling in Nederland geresulteerd in ongeveer 950 publieke meldingen in short-posities in aandelen en een veelvoud aan meldingen tot 0,5 procent aan de AFM. De top tien van grootste melders is goed voor ongeveer 65 % van alle gedane publieke meldingen. Het beoogde effect van de verordening om te komen tot grotere transparantie van short posities in aandelen is - gezien het aantal meldingen in het register en het aantal bezoekers van het register - daarmee gerealiseerd.
- Gezien het in toenemende mate technologische karakter van de effectenhandel hecht de AFM veel belang aan adequate IT-beheersing door marktpartijen. In 2013 hebben we onder andere projectmatig onderzoek verricht naar het gebruik van handelssoftware door Nederlandse partijen die handelen op Nederlandse handelsplatformen. De risicoanalyse die wij hebben ontwikkeld in het kader van dit project speelt een belangrijke rol bij onze vervolgwerkzaamheden voor komend jaar ten aanzien van ons toezicht op de beheersing van geautomatiseerde handel door marktpartijen.

Stabiliteit financiële stelsel

- AFM en DNB hebben gezamenlijk onderzoek gedaan naar de financiering van banken. Daarnaast is onderzocht hoe transparant banken zijn over de risico's die zij in het jaarverslag publiceren en welke verbeteringen daarbij gewenst zijn. Naast financieringsrisico gaat het hierbij ook om markt- en kredietrisico. Naar aanleiding van dit onderzoek heeft het Financieel Stabiliteitscomité banken opgeroepen om meer inzicht te geven in deze risico's en in de beheersing daarvan. Investeerders en externe partijen kunnen hierdoor beter inschatten hoe stevig een bank er voor staat.
- Er is een interne methodologie gerealiseerd waarmee de plausibiliteit van potentiële stabiliteitsrisico's wordt ingeschat. Ook wordt er aan de hand van deze methode een inschatting gemaakt van de omvang van het stabiliteitsrisico.

Informele maatregelen

Het aantal informele toezichtmaatregelen is licht gedaald naar 522 ten opzichte van 543 in 2012. Het gaat hier om de zogenoemde normoverdragende brieven en gesprekken (331) en waarschuwingsbrieven (191).

Een gesprek of brief kan leiden tot normconform gedrag; de inzet van wettelijke handhavinginstrumenten is dan niet meer nodig. Dit betekent overigens niet dat in alle gevallen waarin een overtreding wordt geconstateerd in eerste instantie een normoverdragend gesprek wordt gevoerd of een waarschuwingsbrief wordt verzonden. Afhankelijk van de aard van de overtreding kan er ook voor worden gekozen direct wettelijke handhavinginstrumenten in te zetten.

Formele maatregelen

Het aantal formele maatregelen is in 2013 gedaald naar 110 ten opzichte van 187 in 2012.

Boetes

De AFM richt haar toezicht op specifieke sectoren en specifieke problemen. In 2013 is het beleid van brede beïnvloeding van de markt en het voorkomen van overtredingen voortgezet. De onder toezichtstaande instellingen worden meer gestimuleerd om normconform gedrag te vertonen. In

2013 werden twintig boetes opgelegd, twee minder dan in 2012. Daar staat tegenover dat het nieuwe boetebeleid de mogelijkheid biedt om hogere boetes op te leggen. Het nieuwe beleid vertaalt zich in 2013 naar een beduidend hoger opgelegd boetebedrag van 5,8 miljoen euro ten opzichte van 1,5 miljoen euro in 2012.

Lasten onder dwangsom

Het aantal lasten onder dwangsom is met veertien fors lager dan in 2012 (28). De last onder dwangsom wordt vaak ingezet om informatie te verkrijgen van instellingen. Er wordt steeds beter voldaan aan de informatieverzoeken van de AFM waardoor deze maatregel minder vaak hoeft te worden ingezet.

Aangiftes

In 2013 hebben zich geen handhavingstrajecten voorgedaan die in dat jaar hebben geleid tot een aangifte.

Vergunningintrekking

Het aantal vergunningintrekkingen is met 31 fors lager dan in 2012 (93). De vergunningintrekkingen betreffen onder andere (deel)intrekking als gevolg van het niet voldoen aan de vakbekwaamheidseisen en beheerste bedrijfsvoering.

Aanwijzingen

Het aantal aanwijzingen ligt met tien, waarvan drie handelsonderbrekingen, ruim onder het aantal van 2012 (zestien). Binnen het toezicht is, net als in 2012, een verschuiving zichtbaar van een formele aanwijzing naar een meer informele benadering, zoals het versturen van een herinneringsbrief. Het effect van de informele benadering is gelijkwaardig aan de formele benadering maar veel efficiënter en administratief minder belastend.

Openbare waarschuwing

In 2013 is het aantal waarschuwingen met dertig substantieel hoger dan in 2012 (vijf). De waarschuwing vindt plaats door publicatie op de website van de AFM en door plaatsing op een van onze waarschuwingslijsten, die ook op de website staan.

Mededeling (civielrechtelijk, Wftv)

Het aantal mededelingen is met tien gedaald ten opzichte van 2012 tot vijf. Een belangrijke oorzaak is dat in 2013 ander toezicht mogelijk werd door het wegvallen van de Chines muren binnen de AFM. Dit heeft geleid tot een andere inzet van de capaciteit, onder meer in kapitaalmarktbrede projecten. Hiermee wil de AFM op informele wijze in een vroeg stadium de kwaliteit van de financiële verslaggeving verbeteren.

Overige toezichtmaatregelen

De maatregelen 'benoemen van een Wft-curator', 'toezeggingen', 'gang naar de Ondernemingskamer' en 'klachten Accountantskamer' zijn niet ingezet in 2013. Dit zijn toezichtmaatregelen die zelden worden toegepast, ook in voorgaande jaren.

Bezwaren

Het aantal heffingsbezwaren is in 2013 gestegen ten opzichte van 2012 (179 tegenover 136). Dit is nog altijd lager dan de daaraan voorafgaande jaren. De bezwaren richten zich merendeels tegen de heffingen die zijn opgelegd op grond van de op 1 januari 2013 in werking getreden Wet bekostiging financieel toezicht. Het aantal afgehandelde bezwaren in 2013 betrof 368.

Op 28 februari 2013 heeft het College van Beroep voor het bedrijfsleven de AFM volledig gelijk gegeven in een collectieve heffingsprocedure van 65 beleggingsondernemingen over het heffingsjaar 2008. Dit heeft er eveneens toe geleid dat de bezwaren tegen de heffing 2009, 2010 en 2011 - die op verzoek van de gemachtigde van de collectief procederende partijen werden aangehouden - zijn ingetrokken. Dit verklaart het verschil in het aantal afgehandelde en ingediende bezwaren.

In 2013 zijn 67 overige bezwaren gemaakt. Dat betekent een substantiële daling ten opzichte van de voorgaande jaren (2012: 109). De meeste bezwaren hadden betrekking op het intrekken van een vergunning (veertien), een opgelegde boete (dertien) of een opgelegde last onder dwangsom of een daaraan gerelateerde beschikking (elf).

Ook het totaal aantal aanhangig gemaakte gerechtelijke procedures is gedaald ten opzichte van 2012 (69 tegenover 88). In 2013 zijn honderd gerechtelijke procedures (voorlopige voorzieningen, beroep en hoger beroep) afgehandeld. In meer dan 85 procent van de procedures was de uitkomst (overwegend) positief voor de AFM.

Hoorcommissie

Voordat de AFM op een bezwaar beslist, stelt zij belanghebbenden in de gelegenheid om de bezwaren mondeling toe te lichten bij de hoorcommissie. Alleen als er redelijkerwijs geen twijfel mogelijk is over de te nemen beslissing op bezwaar, wordt hiervan afgezien. Dit geldt voor het merendeel van de heffingsbezwaren. Wanneer belanghebbenden hebben verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om te worden gehoord, wordt uiteraard ook geen hoorzitting gehouden.

De hoorcommissie van de AFM bestaat uit een externe voorzitter, een jurist van de afdeling Juridische Zaken van de AFM en een vertegenwoordiger van de afdeling die het primaire besluit heeft voorbereid, waartegen bezwaar wordt gemaakt. De hoorcommissie is niet een adviescommissie in de zin van artikel 7:13 van de Algemene wet bestuursrecht. De hoorcommissie had in 2013 twee externe voorzitters: de heer mr. drs. C.O.W. Dubbelman en mevrouw prof. mr. drs. C.M. Grundmann-van de Krol.

In 2013 vonden er achttien hoorzittingen plaats. Dit is een halvering ten opzichte van voorgaande jaren, die mede toe te schrijven is aan het lagere aantal bezwaren dat is ontvangen (2012: 109, 2013: 67). Bij het merendeel van de zittingen draait het om besluiten die de AFM heeft genomen (zoals een boete of last onder dwangsom). Van de hoorzitting wordt een verslag gemaakt. Dit is onderdeel van de uiteindelijke beslissing op bezwaar. De AFM heeft in 2013 in ongeveer 80 procent van de gevallen een beslissing op bezwaar genomen binnen de daarvoor geldende wettelijke termijnen.

Onderwerp hoorzitting/primair besluit	2013	2012	2011
Aanwijzing	1	0	1
Boete	2	12	15
Last onder dwangsom	2	13	5
Intrekking/afwijzing/toewijzing vergunning of ontheffing	8	6	10
Overig	5	5	5
Totaal	18	36	36
Geen doorgang	4	5	3

1.6 Vergunningzaken

De AFM fungeert als poortwachter en oriëntatiepunt. We behandelen de vragen, vergunningaanvragen en toetsingen van beleggingsondernemingen, beleggingsinstellingen, aanbieders van krediet, beleggingsobjecten en complexe dossiers van bemiddelaars in financiële producten.

Bij de vergunningaanvraag willen we eventuele problemen identificeren en voorkomen. Daarnaast beoordelen we nieuwe bedieningsconcepten zoals crowdfunding.

De AFM heeft net als afgelopen jaar veel toetsingsgesprekken gevoerd met bestuurders en commissarissen van ondernemingen. We hebben samen met DNB meer toetsingsgesprekken gevoerd dan vorig jaar in het kader van de zogenoemde dubbelepoorttoetsingen. Die houden in dat bij de poort een negatief oordeel over de deskundigheid van een bestuurder van een bank of een verzekeraar van één van de twee toezichthouders doorslaggevend wordt. Degelijke toetsingsgesprekken leiden tot een nog beter beeld van de geschiktheid van personen.

De AFM heeft afgelopen jaar minder vergunningaanvragen ontvangen van beleggingsondernemingen. In 2012 waren dat er 24 en een jaar later zestien. Het aantal vergunningaanvragen van aanbieders van krediet en aanbieders van beleggingsobjecten is constant gebleven. Nadat de AFM in mei 2013 een stappenplan voor crowdfundingplatformen had gepubliceerd, zijn er tien aanvragen binnengekomen voor een ontheffing of een vergunning voor crowdfunding.

Geen markttoegang

We hebben 25 partijen de toegang tot de markt moeten ontzeggen. Dat waren er in 2012 veertien. Dat komt door een aanscherping van de eisen aan de poort door nog meer aandacht te schenken aan de geschiktheid van het bestuur en de mate waarin de bedrijfsvoering het klantbelang centraal stelt.

Meer partijen trokken zich vrijwillig terug tijdens de aanvraagprocedure, omdat er twijfel was over de geschiktheid of de integriteit van de bestuurders en de levensvatbaarheid van het bedrijfsmodel. Veertien partijen trokken zich terug (2012: vier).

Afgelopen jaar heeft de AFM net als het jaar daarvoor drie aanvragen formeel afgewezen en acht aanvragen verleend met voorschriften. Daarbij kan gedacht worden aan de versterking of vervanging van het bestuur dan wel het opleggen van extra eisen aan de bedrijfsvoering.

2. AFM-THEMA'S

2.1 Productaanbieders stellen het belang van de klant centraal

Het thema ‘Productaanbieders stellen het belang van de klant centraal’ is in 2009 gestart in reactie op de kredietcrisis. De financiële sector gaf toen aan dat het herstel van vertrouwen topprioriteit heeft. De AFM vindt dat het waarmaken van de belofte om het klantbelang centraal te stellen, noodzakelijk is om dit vertrouwen echt te kunnen herstellen. Dit is een langdurig traject.

Dit thema heeft een aanpak die is gebaseerd is op twee belangrijke pijlers. We beïnvloeden instellingen via de meer instrumentele aanpak van het Klantbelang Dashboard, dat is een meetinstrument om na te gaan hoe het klantbelang centraal wordt gesteld. Tegelijkertijd werken we aan een intrinsieke verandering die gericht is op het eigen maken en borgen van noodzakelijke veranderingen.

Het vertrouwen van consumenten in de financiële sector is nog steeds erg laag. Aanbieders ervaren hierdoor druk om het handelen in het belang van de klant door te voeren in producten, diensten en processen. De uitdaging is om dit ook voldoende zichtbaar te maken aan de klanten. Daarnaast is het een uitdaging om te zoeken naar manieren om de ‘financiële geletterdheid’ van consumenten op een hoger niveau te brengen. Voor consumenten is het moeilijk om aan te geven wat zij exact voor financiële diensten of producten willen. Ook hebben zij moeite om goede en slechte producten van elkaar te onderscheiden.

We zien dat de sector gestaag vorderingen boekt. Zo laten bijvoorbeeld de scores van het Klantbelang Dashboard een stijgende trend zien. Deze voortgang is echter nog niet voldoende want we komen nog steeds zaken tegen die niet op orde zijn, zoals bij lijfrentes. Onze aanpak richt zich op het bewerkstelligen van concrete verbeteringen voor producten en diensten voor consumenten op de korte termijn. Uiteraard moeten deze verbeteringen op lange termijn behouden blijven.

Belangrijke stappen door sector gezet

Het thema richt zich op financiële ondernemingen, vooral op banken en verzekeraars (aanbieders). De afgelopen jaren hebben zij veel stappen gezet. Niet alleen aanpassingen van missie, visie, kernwaarden en cultuurinitiatieven, maar ook meer concrete zaken die direct ten goede komen aan de consument, zoals spaarbeleid, rentebeleid bij hypotheek, klachtenmanagement, beleggingsdienstverlening en productontwikkeling.

Verandering in volle gang

De volgende stappen naar het structureel centraal zetten van het klantbelang vereisen verdere veranderingen van het bedrijfsmodel (los van de van buitenaf opgelegde veranderingen zoals het provisieverbod), de intrinsieke motivatie van hoog tot laag in de hele organisatie en de bedrijfscultuur. Daarnaast verschilt per aanbieder in welke mate systematisch de koppeling is gemaakt tussen de nieuwe klantbelangcentraalmissie en -visie en de doelstellingen, acties en resultaten van de hele organisatie.

Dit blijkt bijvoorbeeld uit de mindere prestaties bij die aspecten van de dienstverlening waarop de AFM de laatste jaren maar in beperkte mate druk heeft uitgeoefend. Voorbeelden zijn informatieverstrekking en advisering over expirerende lijfrentes. Om het klantvertrouwen op een duurzame wijze te herwinnen moeten aanbieders werken aan hun zelfkritisch vermogen, bijvoorbeeld met betrekking tot de kwaliteit van hun (bestaande) producten. Om integraal en blijvend te kunnen veranderen, moeten ze waar nodig ook hun vermogen om te veranderen vergroten.

Bij banken en verzekeraars én bij de AFM groeit het besef dat dit een gezamenlijke opdracht is. De AFM staat open voor initiatieven van belanghebbenden die het belang van de klant ondersteunen en

die kunnen helpen om stappen te zetten naar de situatie, waarin klanten kunnen vertrouwen op de financiële producten en diensten van banken en verzekeraars.

Integraal veranderen om het belang van de klant centraal te stellen

Banken en verzekeraars zetten goede stappen en verbeteren hun dienstverlening aan consumenten, maar worstelen om de verschillende vormen van diensten integraal te verbeteren. De AFM volgt dit proces kritisch en legt waar nodig bloot wat deze ondernemingen belemmert om de fundamentele verandering te realiseren.

Klantbelang Dashboard

De AFM meet periodiek met het Klantbelang Dashboard in welke mate grote banken en verzekeraars de belangen van hun particuliere klanten centraal stellen in hun dienstverlening. Op een schaal van 1 tot 5 steeg de gemiddelde score van een 2,7 in 2010 via 3,0 in 2011 naar 3,3 in 2012 en 3,5 in 2013.

Op onderdelen ('modules') waar de AFM al enige jaren naar kijkt, zoals spaarbeleid, klachtenmanagement en informatievoorziening, presteren de deelnemende banken en verzekeraars goed. Zij voeren ook diverse verbeteringen door waar we niet op hebben aangedrongen en hebben zij een stabiel hoog niveau van dienstverlening bereikt. Op onderdelen waarop de AFM de afgelopen jaren geen of minder systematisch metingen verrichtte, zoals de kwaliteit van beleggingsdienstverlening, blijven de prestaties nog achter.

Integrale verandering

Uit de resultaten van het Klantbelang Dashboard blijkt dat grote banken en verzekeraars worstelen met de uitdaging hun dienstverlening diepgaand en consequent aan te passen aan de gerechtvaardigde verwachtingen van hun klanten. De AFM voert per individuele bank of verzekeraar een constructieve, waar nodig kritische dialoog hierover.

Het is een uitdaging om blijvend te veranderen, ook al kan dat lastig zijn voor grote en complexe organisaties. Elke grote bank of verzekeraar heeft een eigen manier van veranderen. Wij kijken hier dan ook per instelling naar. Daarnaast is de hele markt aan het veranderen en zien we ook een marktbrede intrinsieke motivatie om te veranderen. De veranderingen zijn noodzakelijk om het klantbelang te borgen naar de toekomst maar ook om als bank of verzekeraar een duurzaam verdienmodel te hebben.

DNB en de AFM doen gezamenlijk onderzoek bij meerdere banken en verzekeraars naar hun verandervermogen. De ondernemingen worden uitgenodigd actief in het onderzoek te participeren, zodat zij zich de uitkomsten goed eigen kunnen maken. Met deze onderzoeken bestuderen DNB en de AFM een aantal specifieke veranderingen in een organisatie en halen hier een 'rode draad' uit.

Hiermee leggen wij bloot waar de sterke en zwakke punten zitten in het verandervermogen van de onderneming. Relevante vragen zijn bijvoorbeeld: formuleert de onderneming scherp waarom de verandering nodig is, en waar deze toe moet leiden? Is het personeel betrokken, worden mensen gesteund om de verandering te realiseren? Wat wordt er concreet gedaan om te veranderen? Hoe leert de organisatie van veranderprocessen, is de organisatie hierin zelfbewust en zelfkritisch?

Kleinere banken en verzekeraars doen mee

Kleinere banken en verzekeraars zijn ook bezig hun dienstverlening beter te laten aansluiten bij de belangen van hun klanten. Hun uitdagingen zijn soms anders dan die van de grootste ondernemingen. In 2013 is de AFM met een selectie van middelgrote banken en verzekeraars individueel en collectief in gesprek gegaan over hoe zij invulling geven aan de

klantbelangcentraalbelofte. We hebben hen waar nodig aangespoord om hier ambitieus en zelfkritisch aan te werken. Hierbij deelden we de kennis die we de afgelopen jaren hebben opgedaan. Het Verbond van Verzekeraars en de Nederlandse Vereniging van Banken dragen hier ook aan bij.

Hoe denkt de klant over klantbelang centraal?

In september 2013 heeft de AFM door marktonderzoeksbureau GfK laten onderzoeken hoe consumenten over klantbelang centraal denken. Centrale vraag in dit onderzoek was: In hoeverre wordt het klantbelang door banken en verzekeraars centraal gesteld.

10% van de respondenten vindt dat banken in het belang van de klant handelen. Bij verzekeraars is dit 15%. Voor wat betreft de eigen (belangrijkste) bank en verzekeraar ligt dit percentage op een kleine 30%. Met de stelling dat banken en verzekeraars de afgelopen jaren meer in het belang van de klanten zijn gaan handelen is ongeveer 20% het eens.

Klantbelang centraal betekent volgens de respondenten dat de klant op de eerste plaats staat, de klant een goede service en advies ontvangt en dat er wordt meegedacht met de klant. Bij banken denkt men dan specifiek aan klantgericht te werk gaan, een goede rente en goed luisteren en meedenken. Bij verzekeraars zijn de beste manieren om het klantbelang centraal te stellen: eerlijk advies, snel afhandelen van ingediende claims en eerlijk inzicht in kosten en risico's.

Banken scoren het hoogst op de behulpzaamheid van het personeel en het vertrouwen in het personeel. Het laagst scoren ze op de mate waarin de banken de klant actief benaderen en met de klant meedenken. Verzekeraars scoren het hoogst op het in één keer goed leveren van diensten en op de behulpzaamheid van het personeel. Ze scoren het laagst op de mate waarin de klant actief wordt benaderd en met de klant wordt meegedacht.

Zorgen dat klanten met een beleggingsverzekering zijn geholpen

Voor veel consumenten met een beleggingsverzekering geldt dat zij door hoge kosten en vooral door tegenvallende beleggingsrendementen niet genoeg met hun beleggingsverzekering opbouwen om straks de hypotheekschuld af te kunnen lossen of het pensioeninkomen aan te vullen. Dit maakt dat actie nu nodig is.

Nazorg beleggingsverzekeringen: hoe activeer je de kwetsbare klant?

Om het vertrouwen van consumenten te herstellen, zullen verzekeraars naast de geboden compensatie consumenten ook moeten helpen bij het maken van een keuze wat zij met hun beleggingsverzekering gaan doen. De kwetsbare klanten zijn primair die klanten die een beleggingsverzekering hebben voor de aflossing van hun hypotheekschuld of voor een belangrijke aanvulling op het pensioeninkomen.

Het is de uitdaging om consumenten zo persoonlijk mogelijk te benaderen, inzicht te geven in de mogelijk tegenvallende financiële resultaten van hun verzekering, en ze een bewuste keuze te laten maken over de toekomst van hun beleggingsverzekering, zodat zij later niet voor onaangename verrassingen komen te staan. In 2013 heeft de AFM met aanbieders van beleggingsverzekeringen meegedacht over deze uitdaging. Tegelijkertijd hebben we de inspanningen van verzekeraars en adviseurs beoordeeld, zodat waar nodig verbeteringen kunnen worden doorgevoerd en de urgentie om klanten te helpen blijvend wordt gevoeld.

De verzekeraars hebben forse stappen gezet om concrete plannen van aanpak te maken om kwetsbare klantgroepen te activeren. De dashboardscore voor dit onderdeel is van een 2,1 in 2012 gestegen naar een 3,1 in 2013. De uitdaging ligt nu in het met vasthoudendheid uitvoeren van de

aanpak om klanten te activeren en te leren van eerdere ervaringen en de aanpak daar eventueel weer op aan passen.

Om het effect van deze acties te meten, houdt de AFM bij hoeveel klanten zijn geactiveerd. De AFM zal in 2014 hierover rapporteren aan de minister van Financiën.

Klantinformatie wordt steeds beter

Klanten hebben recht op duidelijke klantinformatie. Zo kunnen zij voorzienbare teleurstellingen voorkomen.

Klantinformatie is verbeterd

De tien grootste banken en verzekeraars hebben in hun klantinformatie steeds vaker het klantbelang centraal staan. Uit onderzoek in 2013 bleek dat klanten informatie over hypotheek substantieel beter beoordelen dan drie jaar geleden. Ook polisvoorwaarden en website-informatie zijn vaker duidelijk; banken en verzekeraars geven aan dat ze ongeveer driekwart van het kernassortiment (brochures, website en polisvoorwaarden) hebben herschreven.

De AFM ziet veel voorbeelden waarin banken en verzekeraars hun medewerkers goed betrekken bij het verbeteren van klantinformatie. Dit gebeurt onder meer door trainingen om in duidelijkere taal te schrijven en het aanstellen van taalambassadeurs. Dit gebeurt niet alleen bij functies die voor de hand liggen (marketing, communicatie), maar breder in de organisatie (bijvoorbeeld productspecialisten en juridisch medewerkers). Daarmee zijn medewerkers beter in staat om zich te verplaatsen in de klant. Ook zien we dat er bij het ontwikkelen van producten meer aandacht is voor duidelijke klantinformatie.

Scan nieuwe hypotheekregels

Per 1 januari 2013 is er veel veranderd in de regelgeving over hypotheekinformatie. Deze wijzigingen bevorderen de transparantie rondom hypothecair krediet en moeten ervoor zorgen dat de consument de juiste beslissing kan nemen over zijn hypotheek. Er is getoetst in hoeverre aanbieders voldoen aan de nieuwe hypotheekregels, zoals het tijdig verstrekken van renteverlengingsvoorstellen, het voeren van een eensporig rentebeleid (waarbij bestaande klanten dezelfde rente kunnen krijgen als nieuwe klanten) en informeren over rentewijzigingen.

In renteverlengingsvoorstellen wordt niet altijd duidelijk gemaakt dat een klant boetevrij kan oversluiten naar een andere aanbieder. Dit blijkt uit een marktscan die we in 2013 uitvoerden.

Ook wordt de consument niet altijd gewezen op de mogelijkheid om hierover advies in te winnen bij de aanbieder of een andere financiële dienstverlener. Het is belangrijk dat een consument op deze mogelijkheden wordt gewezen en zo goed geïnformeerd een keuze maakt. Wel worden renteverlengingsvoorstellen tijdig naar de klanten gestuurd en hebben alle onderzochte aanbieders hun rentetarieven op hun website gepubliceerd. Alle partijen hebben aangegeven de informatie aan te passen aan onze bevindingen.

Marktscan creditcards

Bij het aanvragen van creditcards ontvangen consumenten niet altijd optimale informatie. Dit bleek uit een marktscan van creditcards die we in 2013 uitvoerden. Aanbieders van creditcards hebben aangegeven deze informatie te verbeteren. Consumenten krijgen voortaan meer duidelijkheid over het bepalen van de hoogte van de limiet en over de optie om maandelijks de uitgestelde betaling in één keer te voldoen. Nog belangrijker is het dat consumenten hierover actieve en daarmee bewuste keuzes maken.

AFM biedt handvatten met Beleidsregel informatieverstrekking

De AFM heeft haar interpretaties van de wettelijke normen voor informatieverstrekking gebundeld in een [beleidsregel](#). We krijgen namelijk vaak vragen over deze wettelijke normen. Dit geldt vooral voor open normen zoals correct, duidelijk en niet-misleitend. Ook de norm over relevante kenmerken, waarover consumenten volgens de wet voorafgaand aan of tijdens de looptijd van een overeenkomst informatie moeten krijgen, komt in de beleidsregel aan bod. De beleidsregel vervangt twee oudere leidraden.

Interventies leiden tot aanpassing productenaanbod

Sinds 2013 houdt de AFM toezicht op het productontwikkelingsproces en de producten van financiële ondernemingen. Aanbieders moeten bij het ontwikkelen van hun producten op evenwichtige wijze rekening houden met de belangen van de klant. Dit moet leiden tot goede producten.

Een goed product biedt waar voor zijn geld, voorziet in een gefundeerde behoefte, doet wat de klant verwacht en is niet onnodig ingewikkeld. Ook hier gaat de AFM risicogestuurd te werk: hoe groter de kans op voorzienbare teleurstellingen en schade voor consumenten, hoe groter de kans dat het onze aandacht krijgt. De balans na één jaar toezicht levert diverse resultaten op.

Duidelijkheid scheppen over nieuwe norm

Bij de start van een nieuwe taak hoort ook een uitleg van de nieuwe normen. De AFM heeft in 2013 geïnvesteerd in het goed laten landen van de nieuwe norm. Dit was een vervolg op een in 2012 ingeslagen weg.

Productenlandschap in kaart gebracht

Het productenlandschap waar we toezicht op houden is zeer omvangrijk en divers. Om inzicht te krijgen in mogelijke probleemgebieden worden onder meer verkennende analyses van productsoorten uitgevoerd. Wegens het hoge risico is dit jaar veel aandacht uitgegaan naar het aanbod van (ingewikkelde) beleggingsproducten aan particuliere beleggers. Zo is gekeken naar het algemene aanbod van producten zoals smart bèta-fondsen, turbo's en contracts for difference. Ook is het aanbod van uitvaart- en woonlastenverzekeringen onder de loep genomen. Naast deze bredere verkenningen zijn verschillende individuele producten beoordeeld.

Monitoren van productenaanbod

Om het continue veranderende aanbod van producten te kunnen monitoren, zijn we begonnen met het opzetten van diverse systemen, waaronder een 'productmonitor'. Dit is een database waarmee de AFM toegang heeft tot de prijzen en producteigenschappen van meer dan 6500 producten en kunnen we zien hoe deze veranderen over de tijd. Met behulp van de productmonitor kunnen we snel zien welke nieuwe producten worden aangeboden op de markt en is het mogelijk om automatisch producten eruit te filteren met opvallende eigenschappen. Waar nodig ondernemen we actie.

Effect: Interventies productenaanbod

Onze marktverkenningen en individuele productanalyses leidden tot diverse interventies en onderzoeken. Dit heeft in negen gevallen geleid tot het uit de markt halen van een product in die vorm. Daarnaast hebben we consumenten een aantal keren gewaarschuwd voor risicovolle producten zoals beleggingsobligaties en [bitcoins](#).

In 2013 hebben we ons onder meer gericht op het aanpakken van onwenselijk derdedepijler pensioenproducten. De AFM vindt juist deze producten belangrijk omdat consumenten voor een

goed verzorgd pensioen steeds meer afhankelijk zijn van een inkomensaanvulling in de derde pijler. Mensen moeten op een veilige manier buffers kunnen opbouwen en niet tegen onwenselijke of onbegrijpelijke voorwaarden aanlopen. Kortom: consumenten die veiligheid en duidelijkheid zoeken moeten dat ook krijgen. Onze interventies hebben geleid tot verbeteringen in het productaanbod waardoor consumenten hier meer op kunnen vertrouwen.

De interventies in 2013

De aanpak van een onwenselijk derdepijlerpijler pensioenproduct, waarbij het risico op illiquiditeit te groot was. Daarnaast hebben we een onwenselijk derdepijler pijler pensioen product aangepakt, waarbij de kans erg klein was op het maken van een rendement hoger dan risicovrij rendement. De AFM vindt juist deze producten belangrijk omdat pensioenklanten een grote mate van zekerheid moeten kunnen verwachten van hun producten.

Ook is voorkomen dat er achtergestelde deposito's op de markt worden gebracht. En zijn er AOV's met onwenselijke voorwaarden aangepakt. Ook hier geldt dat deze producten bij uitstek op een veilige manier buffers opbouwen en dat consumenten daar niet tegen onwenselijke voorwaarden mogen aanlopen. Kortom: consumenten die veiligheid en duidelijkheid zoeken moeten dat ook krijgen.

Middelen

Productaanbieders stellen het belang van de klant centraal	Begroting 2013	Realisatie 2013	Afw. t.o.v. B2013
Lasten	13,6	12,0	-12%
Aandeel lasten in totale lasten	16%	15%	-6%

*Begrote en gerealiseerde lasten thema
(*EUR 1 mln.)*

2.2 Kwaliteit van financiële dienstverlening wordt beter

Consumenten moeten kunnen rekenen op zorgvuldige financiële dienstverlening, of ze nu kiezen voor een zelfstandig adviseur, een bank of een verzekeraar. Dit thema is erop gericht om de kwaliteit van die dienstverlening verder te verhogen. Dit vraagt om een cultuurverandering, waarbij het belang van de klant daadwerkelijk centraal komt te staan. In 2013 is er vooruitgang geboekt.

Het uiteindelijke doel van dit thema is dat de consument erop kan vertrouwen dat bij het hele proces van dienstverlening zijn belang centraal staat. Dat proces begint met het faciliteren van een goede oriëntatie door consument op de dienstverlening zelf en een goede inventarisatie van de klantbehoefte door de zelfstandig adviseur, bank of verzekeraar. Hierop volgt een goed advies voor de consument, mogelijk in combinatie met het afsluiten van een passende productoplossing. Ook bij eventuele 'nazorg', de dienstverlening aan een klant nadat een product is afgesloten, moet het belang van de klant centraal staan.

Het provisieverbod voor complexe en impactvolle financiële producten, waaronder hypotheek, lijfrenteproducten, banksparen en uitvaartverzekeringen, is een belangrijke aanjager van de ontwikkeling het belang van de klant centraal te stellen. Adviseurs en bemiddelaars worden sinds 1 januari 2013 niet langer betaald door aanbieders, maar door de consument zelf. Hierdoor krijgen zij de vrijheid om daadwerkelijk naast de klant te staan en uitsluitend in zijn belang te handelen. Een volgende belangrijke stap naar betere kwaliteit van de dienstverlening wordt in 2014 gezet, als de nieuwe vakbekwaamheidseisen voor alle adviseurs van kracht worden.

Eerste tekenen wijzen erop dat door de invoering van het provisieverbod in 2013 verdere vooruitgang is geboekt om de gewenste cultuurverandering te bereiken en de kwaliteit van de financiële dienstverlener te verhogen.

Het is echter nog te vroeg om te concluderen of de kwaliteit van het advies daadwerkelijk is verbeterd. Een eerste, voorzichtige indicatie op basis van een beperkt onderzoek naar de adviesdienstverlening bij expirerende lijfrentes wijst er op dat in ieder geval een aantal aanbieders het provisieverbod heeft aangegrepen om de kwaliteit van de adviesprocessen te verbeteren. We gaan in 2014 uitgebreider onderzoek doen naar de kwaliteit van de adviesdienstverlening.

De gewenste cultuurverandering vereist dat alle adviseurs, zelfstandig of in dienst van een bank of verzekeraar, de omslag maken van transactiegericht verkopen naar klantgericht adviseren. Productaanbieders moeten daarnaast hun samenwerking met de bemiddelaars in de geest van het provisieverbod vormgeven. Een kritische houding van consumenten ten aanzien van de prijs en de kwaliteit van financiële producten en diensten moet bovendien aanbieders en zelfstandig adviseurs scherp houden.

De AFM heeft zich het afgelopen jaar ingezet om ook die beweging te ondersteunen. Onze activiteiten waren er primair op gericht om belangrijke randvoorwaarden voor goed financieel advies te creëren.

We hebben gekeken naar een goede toepassing van het provisieverbod, de invoering van het gestandaardiseerde dienstverleningsdocument (DVD) voor consumenten, de voorbereidingen voor het nieuwe vakbekwaamheidsbouwwerk, een juiste invulling van de norm voor een passende volmachtbeloning en de informatieverstrekking en adviesdienstverlening bij expirerende lijfrentepolissen. Naast deze directe toezichtactiviteiten hebben we afgelopen jaar veel tijd en energie besteed aan het verbeteren van de samenwerking met de grote groep zelfstandige adviseurs (rond de 7350 partijen).

We hebben ons in 2013, net als in voorgaande jaren, ook gericht op financiële ondernemingen die dusdanig schadelijk gedrag vertoonden dat het vertrouwen van consumenten en het eerlijke speelveld ernstig werd geschaad. Onze aandacht ging uit naar het verkappt in rekening brengen van een vergoeding voor consumptief krediet en de schadelijke handelswijze van partijen bij het oversluiten van uitvaartverzekeringen en beleggingsverzekeringen.

Ook samenwerkingsconstructies die (indirecte) betaalstromen tussen adviseurs en aanbieders in stand houden, *no cure no pay*-verdienmodellen of onjuiste toepassing van het kostprijsmodel door aanbieders hadden onze aandacht.

Provisieverbod

Veel van onze inspanningen waren afgelopen jaar gericht op het provisieverbod voor complexe en impactvolle producten, een ingrijpende wijziging van de financiële markt. Voor onder meer hypotheek, levensverzekeringen, uitvaartverzekeringen, banksparen en lijfrenteproducten worden adviseurs niet langer betaald door bank of verzekeraar. Aanbieders en bemiddelaars brengen sinds 1 januari 2013 hun werkzaamheden in het kader van advies en het afsluiten van producten rechtstreeks bij consumenten in rekening.

Het provisieverbod heeft als doel dat de adviseur daadwerkelijk naast zijn klant komt te staan door een einde te maken aan productgedreven verkoop. Het moet de omslag van transactiegericht verkopen naar klantgericht adviseren versnellen.

We hebben in 2013 onder meer gekeken naar de toepassing van het kostprijsmodel door banken en verzekeraars, naar serviceabonnementen en constructies die tegen het provisieverbod indruisen en we hebben het dienstverleningsdocument ontwikkeld.

Redelijk tevreden

Deze stelselwijziging vraagt om nieuwe bedieningsconcepten en verdienmodellen, waarbij de toegevoegde waarde van de dienstverlening voor de consument buiten kijf moet staan. Het is nog te vroeg om harde conclusies te kunnen trekken of het provisieverbod het gewenste effect sorteert, maar er zijn wel duidelijke tekenen dat het de gewenste cultuurverandering aanwakkert.

We zijn tot nu toe redelijk tevreden over de implementatie van deze nieuwe wet- en regelgeving, ondanks enkele aandachtspunten in het eerste jaar.

Onafhankelijke adviseurs en directe aanbieders hebben een grote inspanning geleverd om hun bedrijfsvoering aan te passen en om de veranderende relatie met de klant vorm te geven. Dankzij het provisieverbod maken consumenten en financiële dienstverleners duidelijke afspraken over de reikwijdte van de dienstverlening en de kosten die daar tegenover staan.

Dit leidt vanzelfsprekend ook tot kritische vragen en onbegrip bij klanten, die voorheen dachten dat advies gratis was. Daar waar de transparantieregels deze kritische houding bij de consument niet altijd teweeg brachten, doet het provisieverbod dit wel. De consument wordt zo in staat gesteld om bewuster te kiezen bij welke financiële dienstverlener hij welke dienst afneemt.

Het provisieverbod heeft daarnaast geleid tot gemiddeld lagere advieskosten voor de consument. Zo blijkt uit consumentenonderzoek van de AFM, afgenomen najaar 2013, dat de gemiddelde prijs voor hypotheekadvies is gedaald van 2166 euro naar 1749 euro. Consumenten onderhandelen in toenemende mate over de kosten van advies.

Het provisieverbod kan rekenen op een behoorlijk draagvlak, blijkt uit GfK-onderzoek. Meer dan de helft van de consumenten (57%) is uitgesproken voorstander; 31% staat er neutraal tegenover. Bij zelfstandig adviseurs is dat respectievelijk 51% en 13%.

In de Innovation Room van de AFM zien we verder dat marktpartijen hun verdien- en businessmodellen aanpassen. Ook uit het onderzoek van GfK komt bijvoorbeeld naar voren dat ongeveer 45% van de zelfstandig adviseurs consumenten in staat wil stellen zelf meer (administratief) werk te doen in een adviestraject. Dat leidt tot lagere advieskosten, maakt de klant financieel bewuster en geeft de adviseur meer tijd om aan daadwerkelijk advies te besteden.

Tegelijkertijd zien we dat sommige partijen de grenzen van het provisieverbod blijven opzoeken; in sommige gevallen gingen ze er daadwerkelijk overheen. We hebben daar – vaak achter de schermen – op geacteerd. Een voorbeeld is no cure no pay. Om productgedreven verkoop tegen te gaan is het belangrijk dat aanbieders en adviseurs/bemiddelaars hun verdienmodel vorm geven conform het doel en de strekking van het provisieverbod.

Een belangrijke doelstelling van de AFM was het informeren van de markt over de regels van het provisieverbod en de consistentie van de toepassing van deze regels te bewaken. Bij de invulling van de open normen van het provisieverbod hebben marktpartijen zich geregeld tot de AFM gewend.

We hebben standpunten ingenomen en gedeeld met brancheorganisaties en de markt over belangrijke vraagstukken, waaronder advies in de beheerfase van een financieel product, marketingvergoedingen, aanbieders die advies- en bemiddelingskosten van adviseurs en bemiddelaars innen bij consumenten en het maken van afspraken over de productprijs.

Bij het beantwoorden van vraagstukken heeft de AFM telkens gezocht naar een goede balans tussen het beoogde effect van het provisieverbod en het belang van de klant nu en in de toekomst. Eind 2013 hebben we de vier uitgangspunten gedeeld die we zelf gebruiken bij het beoordelen van nieuwe verdienmodellen. We hebben hierbij ook de meest gestelde vragen uit de markt gebundeld en gepubliceerd.

Het provisieverbod zorgt er ook voor dat de samenwerking tussen aanbieders en bemiddelaars verandert. Partijen zijn opnieuw met elkaar om tafel gegaan om de veranderde relatie vorm te geven. Door het provisieverbod ziet de klant wat de adviesdienstverlening kost en is het aan de adviseur om aan te tonen waar de toegevoegde waarde van zijn advies zit. Dit is een dynamisch en geleidelijk proces waarbij partijen tot goede en duidelijke afspraken moeten komen over de afbakening van hun rollen en verantwoordelijkheden. Voorop staat dat deze afspraken in het belang van de klant zijn.

Gegeven dat het provisieverbod een zeer ingrijpende stelselwijziging was, heeft het een zachte landing gehad. Dergelijke grote veranderingen hebben tijd nodig om goed in te kunnen bedden. De AFM zal dan ook in 2014 aandacht blijven besteden aan het provisieverbod.

Directe beloning bij aanbieders - banken en verzekeraars

Banken en verzekeraars moeten, net als onafhankelijk adviseurs en bemiddelaars, apart advies- en distributie kosten in rekening brengen bij hun klanten. Om die kosten te berekenen, moeten banken en verzekeraars gebruik maken van een wettelijk voorgeschreven kostprijsmodel. Consumenten krijgen bij de juiste toepassing van dit model een eerlijke adviesprijs bij banken en verzekeraars en kunnen deze vergelijken met de tarieven van zelfstandig adviseurs en bemiddelaars. Het eerlijke speelveld is hiermee gediend.

De AFM houdt op de toepassing van het kostprijsmodel toezicht, mede gebaseerd op een controle door een onafhankelijke accountant. Om deze controle mogelijk te maken heeft de AFM dit jaar overleg gevoerd met de brancheorganisaties van accountants, maar ook met die van de banken en verzekeraars. De AFM heeft in 2013 gekeken naar de elf grootste banken en verzekeraars en de helft van de overige aanbieders van financiële producten in Nederland. Daarmee hebben we ongeveer 95 procent van het totale marktaandeel bereikt.

Het kostprijsmodel kende begin dit jaar een aantal aandachtspunten en riep vragen op over onder meer de volledigheid van de kosten, bijvoorbeeld over de verwerking van reclamekosten en de gebruikte winstmarge. Na gesprekken met betrokken aanbieders in de tweede helft van het jaar zijn veel aanpassingen doorgevoerd en is een aantal kostprijsmodellen verbeterd. Algemeen gesproken, lijken aanbieders er nu redelijk in te zijn geslaagd om de regels op een adequate manier in te vullen.

Serviceabonnementen

Door de introductie van het provisieverbod hebben adviseurs en bemiddelaars hun verdienmodel aangepast en brengen zij hun werkzaamheden direct in rekening bij de klant. Dit gebeurt ook via een zogenoemd serviceabonnement, waarbij de klant periodiek betaalt voor bepaalde financiële diensten na het afsluiten van een of meerdere financiële producten.

Veel klanten hebben nog een lopend product, waarover al provisie is betaald of nog wordt betaald. De klant heeft realistische verwachtingen dat daar iets tegenover moet staan. Maar wat precies dat 'iets' is, is (wettelijk) niet bepaald. Dat heeft bij consumenten en marktpartijen tot veel vragen en opmerkingen geleid, ook aan de AFM.

De AFM heeft gedurende het jaar consumenten opgeroepen om alert te zijn op het betalen van dubbele kosten. De AFM is in 2013 een onderzoek begonnen om te beoordelen of dienstverleners zorgvuldig omgaan met het aanbod van serviceabonnementen. Dit onderzoek wordt in 2014 afgerond.

Dienstverleningsdocument

Dankzij het provisieverbod stellen consumenten tegenwoordig kritische vragen als: heb ik advies nodig en wat kost dat mij, moet ik een serviceabonnement nemen en is het verstandig zelfstandig een product af te sluiten of moet ik iemand voor mij laten bemiddelen?

Deze discussies tussen consumenten en hun adviseur, in consumententelevisieprogramma's en andere media zien we als een positief effect van het dienstverleningsdocument in combinatie met het provisieverbod. Ook al is de consument nog niet in alle gevallen in staat om financiële informatie zelfstandig goed te beoordelen.

Om consumenten hierbij te helpen, is het standaard dienstverleningsdocument (DVD) ontwikkeld en op 1 juli ingevoerd voor producten die onder het provisieverbod vallen. Met het DVD kunnen consumenten de dienstverlening en de kosten van verschillende type adviseurs, onafhankelijk of niet, met elkaar vergelijken.

We hebben het DVD in samenspraak met marktpartijen ontwikkeld. Op een consultatie van het concept-DVD zijn meer dan zestig reacties binnengekomen. De inspraak van de markt heeft tot een aantal wijzigingen geleid op het aanvankelijke voorstel.

Het belangrijkste resultaat van de inspanningen van de AFM is dat aan het einde van 2013 98 procent van de financiële dienstverleners een dienstverleningsdocument beschikbaar had. De vindbaarheid en inhoudelijke informatie in het DVD blijvende aandacht van de AFM houden.

Daarnaast hebben we zeven stellingen opgesteld op basis van veelgehoorde misvattingen over het provisieverbod. Deze stellingen stellen consumenten beter in staat een goede afweging te maken bij het afnemen van een financiële dienst. Ook financiële dienstverleners kunnen deze documenten gebruiken om consumenten te informeren.

Ontheffingsaanvragen serviceorganisaties

In 2013 zijn twintig ontheffingsaanvragen voor het provisieverbod van serviceorganisaties door de AFM afgehandeld. Aan dertien servicers is een ontheffing verleend, vier ontheffingsaanvragen zijn afgewezen en drie ontheffingsaanvragen zijn door de instelling zelf ingetrokken. Daarnaast zijn twee vergunningen verleend en is de naleving van de ontheffingsvoorwaarden gemonitord.

Vakbekwaamheid

In 2014 treden de nieuwe vakbekwaamheidseisen voor financiële ondernemingen in werking. Alle klantmedewerkers in een onderneming moeten vakbekwaam zijn, zodat de klant kan rekenen op kwalitatief goede dienstverlening. Voor klantmedewerkers die adviseren geldt op basis van de nieuwe eisen een individuele diplomaplicht. Voor andere klantmedewerkers moet de vakbekwaamheid via de bedrijfsvoering worden geborgd.

De vakbekwaamheidseisen waren tot laat in 2013 onderwerp van gesprek tussen het ministerie van Financiën en brancheorganisaties. Uiteindelijk heeft het ministerie van Financiën in december versoepelingen in het bouwwerk aangekondigd.

Net als het provisieverbod, vraagt deze aanvullende regelgeving aandacht en een tijdsinvestering van financiële ondernemingen. De AFM heeft zich daarom afgelopen jaar vooral gericht op het verstrekken van duidelijke informatie over de eisen, waaraan adviseurs en andere klantmedewerkers moeten voldoen. We hebben onder meer informatie op onze website geplaatst, bijeenkomsten georganiseerd en onder andere via het Ondernemersloket vragen beantwoord.

Volmachtbeloningen

Op 1 januari 2012 is de norm voor passende volmachtbeloning in werking getreden. Deze norm moet voorkomen dat gevolmachtigde agenten zich laten sturen door de beloning van verzekeraars bij de verkoop van verzekeringspolissen aan consumenten, zzp'ers en zakelijke klanten. Deze regels zorgen ervoor dat perverse prikkels worden weggenomen. Ook moet de norm voorkomen dat het volmachtkanaal op een oneigenlijke manier wordt gebruikt om een eventueel verlies aan productie en inkomsten als gevolg van het bonus- en provisieverbod te compenseren.

Uit onderzoek naar volmachtbeloningen dat de AFM in 2013 heeft uitgevoerd bleek dat een goede invulling van deze norm noodzakelijk is om excessieve beloningen tegen te gaan. We hebben commissies gezien tot bijna 40 procent van de bruto premie tegenover een gemiddelde volmachtbeloning van ongeveer acht procent van de bruto premie.

Zeven verzekeraars en een groep van vijftien gevolmachtigd agenten heeft in 2013 het voortouw genomen en een nieuw, nominaal beloningsmodel ontwikkeld. Bij een succesvolle uitvoering geeft dit model een goede invulling aan de wettelijke open norm. De AFM heeft intensieve gesprekken gevoerd met de initiatiefnemers over het nieuwe model. We steunen het en rekenen erop dat andere partijen het model overnemen.

Hoewel de AFM dit model wel steunt, heeft de initiatiefgroep de lead in het verder uitrollen van dit model. De AFM streeft er in 2014 naar te bevorderen dat dit model in praktijk gaat werken. Toetsing

van de naleving hiervan ligt echter niet in de verwachting. Mogelijk dat de AFM wel in het kader van effectmeting zal bestuderen hoeveel partijen nu daadwerkelijk gebruik maken van dit model in 2015.

Expirerende lijfrentes

Financiële producten als lijfrentes zijn van toenemend belang voor de oudedagvoorziening van consumenten. De totale omvang van het uitgekeerde kapitaal is met 7,6 miljard euro in 2011 erg groot. De komende jaren worden nog eens miljarden uitgekeerd. Door de dienstverlening op het moment van expiratie te verbeteren, zijn klanten beter in staat goede keuzes te maken voor hun financiële toekomst. Dit was aanleiding voor de AFM om de informatieverstrekking over expirerende lijfrentes te onderzoeken en een verkenning uit te voeren naar de adviesdienstverlening.

De informatieverstrekking door verzekeraars is niet goed genoeg, zo bleek uit [dit onderzoek](#). De AFM verwacht dat zowel verzekeraars als banken hun informatieverstrekking tegen het licht houden en, waar nodig, verbeteren. Om hen daarbij op weg te helpen, biedt de AFM [handvatten](#). Het Verbond van Verzekeraars heeft toegezegd de aanbeveling om klanten minimaal drie maanden voor expiratedatum te informeren te onderschrijven, evenals de algemene doelstelling dat de klant goede informatie ontvangt en voldoende tijd heeft om te kunnen kiezen.

Hoewel het onderzoek naar de adviesdienstverlening verkennend was en het om een deelwaarneming ging, waren de uitkomsten reden tot zorg over het marktbrede kwaliteitsniveau van de advisering over dergelijke producten. De adviesdienstverlening rondom expirerende lijfrentes was in de meerderheid van de onderzochte dossiers (uit 2012) onvoldoende. Zo zijn de adviezen in de onderzochte dossiers in veel gevallen niet reconstrueerbaar en niet aantoonbaar passend. Ze roepen de vraag op of de eerder aanbevelingen uit AFM-onderzoeken naar adviesdienstverlening bij hypotheek en pensioenen worden toegepast bij andere ingewikkelde financiële producten. De kwaliteit van financiële adviezen staat voor 2014 daarom hoog op de agenda van de AFM.

Dienstverlening op maat

Steeds vaker hoort de AFM dat marktpartijen worstelen met de vraag hoe zij hun dienstverlening toegankelijk en betaalbaar kunnen houden voor de minder draagkrachtige consumenten. Tegelijkertijd horen we van financiële dienstverleners dat zij het gevoel hebben dat de wetgever en toezichthouder hen verplichten altijd een integraal advies te geven, terwijl de klant vaak niet bereid is om de bijbehorende kosten te betalen. De klant wil zelf bepalen welke diensten hij afneemt en wil dit tegen de laagst mogelijke prijs.

De AFM heeft dit jaar met de publicatie van het visiedocument [Dienstverlening op maat](#) aan de markt willen laten zien dat er binnen de bestaande wet- en regelgeving ruimte is om de dienstverlening tijd- en kostenefficiënt in te richten en daarmee beter aan te laten sluiten op de behoeften en wensen van de klant.

Het kan voor een klant in een bepaalde situatie nodig zijn om een uitgebreid financieel plan af te nemen, maar in een ander geval kan het voldoende zijn om advies te krijgen over welke aanbieder een passend product biedt. Naast de publicatie van het visiedocument heeft de AFM actief via presentaties in het land en door het faciliteren van LinkedIn-discussies de dialoog gezocht om gezamenlijk met de markt ‘Dienstverlening op maat toe’ te passen in de praktijk.

Over de toepassing van de (wettelijke) regels over online dienstverlening heeft de AFM in het najaar het praktische [Handboek Online Dienstverlening](#) gepubliceerd.

De toezichthouder en de markt

De AFM heeft in 2013 verschillende initiatieven genomen om de samenwerking en verstandhouding met adviseurs en bemiddelaars te verbeteren.

Onze website voor adviseurs en bemiddelaars werd in 2013 verbeterd, met een nieuwe structuur en actuele teksten. Ook de persberichten bij boetes zijn aangepast. Nog meer dan voorheen wordt uitgelegd waarom er een boete wordt opgelegd. Dit moet het leereffect vergroten en voorkomen dat dit soort publicaties onnodig tot onzekerheid leiden bij financiële dienstverleners over hun handelswijze. Met de publicatie van het document 'Dienstverlening op maat' hebben we antwoord gegeven op vragen van de markt om het advies ook na de introductie van het provisieverbod betaalbaar te houden.

In de zomer bezocht de AFM verschillende typen financiële dienstverleners om de nieuwe vakbekwaamheidseisen te bespreken. In oktober werden twintig reguliere bedrijfsbezoeken afgelegd. Het onderwerp samenwerking tussen aanbieders en bemiddelaars, en vooral het aanstellingsbeleid van aanbieders, kwam veelvuldig aan bod tijdens deze bezoeken.

Dat vormde de aanleiding voor een verkennende bijeenkomst in december over dit onderwerp met vertegenwoordigers van banken, verzekeraars en bemiddelaars. Deze bijeenkomst zal in 2014 opvolging krijgen. Al deze contacten met de markt worden gebruikt in het toezicht van de AFM zodat we adviseurs en bemiddelaars gericht kunnen benaderen en aan vragen uit de markt tegemoet komen.

Kader: einde maken aan schadelijke praktijken

De AFM heeft zich in 2013 ook gericht op financiële ondernemingen die dusdanig schadelijk gedrag vertoonden dat het vertrouwen van consumenten ernstig werd geschaad en het gelijk speelveld ernstig werd verstoord. We hebben, deels voortbordurend op de activiteiten van 2012, begin 2013 een aantal probleemgedragingen geïdentificeerd. Het gaat onder meer om het verkapt in rekening brengen van een vergoeding voor consumptief krediet en de schadelijke handelswijze van partijen bij het oversluiten van uitvaartverzekeringen en beleggingsverzekeringen.

We hebben per probleem bekeken welke partijen betrokken waren en welke middelen er nodig waren om het schadelijk gedrag structureel op te lossen. We hebben op verschillende wijzen en met inzet van verschillende middelen een einde gemaakt aan deze praktijken. Dit betekent dat de AFM niet alleen formele handhavingmaatregelen heeft opgelegd zoals boetes.

Er is niet alleen opgetreden tegen de direct betrokken partijen en eventuele ontduikingsconstructies. Ook andere betrokken partijen zijn aangesproken op hun verantwoordelijkheid. Dit zijn voornamelijk financiële dienstverleners, maar ook aanbieders, beleggingsinstellingen, serviceproviders en andere partijen zoals brancheverenigingen. We hebben de samenwerking gezocht met de Nederlandsche Bank, het ministerie van Financiën, de Belastingdienst en het Openbaar Ministerie.

Daarnaast is de AFM verschillende formele handhavingstrajecten gestart. We hebben normoverdragende gesprekken gevoerd met en/of schriftelijke waarschuwingen gestuurd naar 64 partijen. Daarnaast zijn er drie voornemens tot boete, één voornemen tot

aanwijzing en twee voornemens tot intrekking van de vergunning uitgebracht.

De gecombineerde inzet van formele handhavingmaatregelen en andere middelen heeft ervoor gezorgd dat partijen op deze deelmarkten de normen beter naleven en uitdragen. De meeste partijen hebben inmiddels de nodige aanpassingen in de bedrijfsvoering doorgevoerd. Andere hebben de markt verlaten: negen partijen zijn niet langer in het bezit van hun (deel)vergunning.

Deze op maat gesneden toezichtaanpak is efficiënt en effectief in het stoppen van de schadelijke probleemgedragingen. Ze leidt er namelijk toe dat niet alleen de directe overtreders worden aangesproken, maar dat ook indirect betrokken (markt)partijen worden aangesproken. We zullen daarom in 2014 deze strategie, gebaseerd op een integrale benadering, bewustmaking van de noodzaak om te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving en formele handhaving doorzetten. We hebben daarbij speciale aandacht voor partijen die we al eerder hebben aangesproken

Verkapte vergoeding voor consumptief krediet

De positieve veranderingen op de intermediaire consumptief kredietmarkt die in 2012 waren ingezet, hebben zich in 2013 voortgezet. De praktijk van het in rekening brengen van een (verkapte) (afsluit)vergoeding aan klanten voor de bemiddeling in consumptief krediet lijkt daarmee verleden tijd. Een dergelijke vergoeding is verboden. De wetgever heeft met dit verbod beoogd consumenten te beschermen tegen *product pushing* door bemiddelaars in consumptief krediet. De AFM constateerde eerder dat bemiddelaars zich niet altijd aan het verbod hielden. Ze brachten standaard advieskosten voor betalingsbeschermende bijverzekeringen in rekening. Die dienden feitelijk als vergoeding voor consumptief krediet.

Deze advieskosten liepen in sommige gevallen op tot ruim 6000 euro. Uit onderzoek van de AFM volgt dat dergelijke excessen zijn verdwenen. Dit is in lijn met de doelstelling van de wetgever, namelijk dat er geen ‘verkapte vergoeding’ in rekening worden gebracht voor consumptief krediet en alleen reële kosten voor de advisering over betalingsbeschermende bijverzekeringen.

Als er wel kosten voor de advisering over betalingsbeschermende bijverzekeringen worden gerekend, liggen die aanzienlijk lager dan voorheen. De meeste bemiddelaars hebben de noodzakelijke aanpassingen in hun bedrijfsvoering doorgevoerd. Met deze stappen hebben zij getoond een belangrijke bijdrage te leveren aan een eerlijke en gezonde leenmarkt. Een aantal partijen en personen heeft daarbij de consumptiefkredietmarkt moeten verlaten. Overige partners, zoals aanbieders en serviceproviders, hebben laten zien dat ze hun verantwoordelijkheid nemen om de markt niet alleen eerlijker en transparanter te krijgen, maar ook te houden. De AFM verwacht dat de positieve ontwikkelingen op de consumptief krediet markt zich in 2014 voortzetten en blijft daarop toezien.

Schadelijke handelswijze oversluiten beleggingsverzekeringen

We ontvingen in 2011 veel signalen over een aantal marktpartijen dat geld wil verdienen aan polishouders met beleggingsverzekeringen. Zij hanteerden een agressieve benadering van consumenten, brachten onredelijk hoge kosten in rekening voor hun werkzaamheden en gaven veel standaard oversluitadviezen. Zij stelden het belang van de consument niet voorop.

Hierdoor werden deze consumenten, die al de dupe waren van de woekerpolisaffaire, nogmaals benadeeld en teleurgesteld. Ze hebben onredelijke kosten betaald voor een advies dat in sommige gevallen ook nog eens niet passend was. De kosten lagen gemiddeld honderden euro's boven het gemiddelde van 350 euro tot 450 euro dat in de branche gebruikelijk is voor het standaard oversluiten van een beleggingsverzekering.

Wij vinden dat de adviseur die eerder het advies over de beleggingsverzekering gaf, de klant nu kosteloos moeten adviseren. De 'oude' adviseur heeft voor dit advies immers doorgaans een vergoeding ontvangen of ontvangt deze nog steeds. In 2012 en 2013 heeft de AFM daarom intensief toezicht gehouden op deze oversluitmarkt. We hebben gesprekken gevoerd met tientallen marktpartijen en tientallen onderzoeken uitgevoerd bij financiële ondernemingen.

Dit heeft geleid tot verschillende formele en informele handhavingmaatregelen. Zo is in 2013 onder meer een boetetraject gestart bij een marktpartij die onredelijk hoge kosten in rekening bracht voor haar dienstverlening. Daarnaast zijn vijftien waarschuwingsbrieven verstuurd en hebben we met drie marktpartijen een intensief traject doorlopen. Hierdoor hebben marktpartijen hun werkwijze aangepast of zijn zij gestopt met het oversluiten van beleggingsverzekeringen. Hierdoor is de kans verder verkleind dat klanten tegen onredelijk hoge kosten worden geadviseerd over de keuze die zij moeten maken bij het oversluiten, premievrij maken, afkopen of laten doorlopen van hun beleggingsverzekering.

We zien nu in vergelijking met 2011 aanzienlijk minder spelers met een schadelijke en agressieve werkwijze op deze oversluitmarkt. Desondanks blijft de AFM ook in de toekomst alert op een zorgvuldige behandeling van de klant bij het (adviseren over het) oversluiten van beleggingsverzekeringen.

Bijzondere aandacht voor uitvaartverzekeringen.

De AFM houdt in 2014, net als in afgelopen jaar, bijzonder aandacht voor de markt van uitvaartverzekeringen. In deze marktomstandigheden heeft de AFM schadelijke gedragingen geconstateerd bij een aantal financiële dienstverleners en aanbieders. Deze markt staat onder spanning, mede door verzaaging en de introductie van het provisieverbod. Deze marktpartijen proberen op een misleidende en agressieve wijze consumenten te behouden of naar zich toe te trekken door hun uitvaartverzekering over te sluiten.

Consumenten werden benaderd voor het oversluiten van hun uitvaartverzekering. Zij verkeerden in de veronderstelling dat zij een alternatief aanbod kregen van hun huidige verzekeraar. Ze sloten echter een verzekering af bij een nieuwe verzekeraar. Als consumenten besloten hun verzekering over te sluiten, raakten zij daardoor een deel van hun opgebouwde waarde voor hun uitvaart kwijt en betaalden zij (hoge) advieskosten. Financiële dienstverleners vertelden aan hen dat zij de afkoopwaarde van de bestaande verzekering konden gebruiken om de advieskosten voor de nieuwe verzekering te betalen. Consumenten waren daarnaast vaak niet of te laat op de hoogte van deze kosten.

We hebben deze werkwijze gesignaleerd, onderzocht en aangepakt. Ook het Verbond van

Verzekeraars onderschrijft het onderzoek van de AFM naar eventuele misstanden, omdat verzekeraars last hebben van verkopers die klanten onder hun naam bellen.

In 2013 heeft de AFM bij een aantal financiële dienstverleners onderzoek gedaan naar de advisering en bemiddeling in uitvaartverzekeringen. We zijn een aantal formele handhavingstrajecten begonnen, die deels nog niet zijn afgerond en in 2014 doorlopen. Het is van belang dat de schadelijke gedragingen niet alleen stoppen maar ook dat de partijen ter verantwoording worden geroepen voor hun gedragingen.

Ook hebben we afgelopen jaar consumenten opgeroepen om alert te zijn als zij worden benaderd voor het (over)sluiten van een uitvaartverzekering. Daarna heeft de AFM waarschuwingsbrieven gestuurd naar 21 financiële dienstverleners die zich mogelijk schuldig maken aan dit gedrag. Naar aanleiding van deze brief heeft 70 procent van hen aangegeven de dienstverlening aan te passen of dit al te hebben gedaan. Ook hebben drie financiële dienstverleners hun vergunning ingeleverd en zijn er drie gestopt met het adviseren over uitvaartverzekeringen.

Middelen

Kwaliteit van financiële dienstverlening wordt beter	Begroting 2013	Realisatie 2013	Afw. t.o.v. B2013
Lasten	12,0	12,3	2%
Aandeel lasten in totale lasten	14%	15%	8%

Begrote en gerealiseerde lasten thema
(*EUR 1 mln.)

2.3 Vermogensopbouwproducten en de advisering daarover worden verbeterd

Eén van de strategische doelstellingen van de AFM is het bevorderen van zorgvuldige financiële dienstverlening. Binnen het thema Vermogensopbouw is in het afgelopen jaar sterk ingezet op het verbeteren van de kwaliteit van beleggingsdienstverlening en beleggingsproducten.

We hebben gekozen voor een focus op vermogensopbouw met een beleggingscomponent. Hieraan zijn – vanwege de complexiteit en onzekerheid over de einduitkomst – de grootste risico's verbonden. Het programma 'kwaliteit van producten en productontwikkelingsprocessen' (PPP), onderdeel van het domein Klantbelang Centraal, richt zich expliciet op vermogensopbouw via spaar- en verzekeringsproducten.

Hoofddoelstelling

De hoofddoelstelling voor 2013 was om de kwaliteit van vermogensopbouwadvies en -producten te verbeteren, waardoor de financiële instellingen het belang van de klant meer centraal stellen op deze markt.

Het algemene beeld is dat de sector de goede kant op beweegt. Vakbekwaamheid wordt serieus opgepakt, provisies verdwijnen, de transparantie over kosten is toegenomen, producten zonder toegevoegde waarde verdwijnen, er komen meer online en gecombineerde online en offline-concepten. De bereidheid om duidelijker naar consumenten te communiceren is sterk gegroeid.

Tegelijkertijd moet de markt nog verdere stappen zetten. Er is bijvoorbeeld nog geen totaaloverzicht van de kosten en we zien dat partijen daar nog te weinig werk van maken. Daarnaast is de kwaliteit van de dienstverlening vaak ondermaats.

De resultaten van AFM-onderzoek onder consumenten laten zien dat het vertrouwen van consumenten in beleggingsadviseurs en vermogensbeheerders in 2013 licht is gegroeid en de helft van de consumenten heeft het gevoel dat hun eigen financiële instelling hun belang centraal stelt.

Kwaliteit dienstverlening

Uit onderzoek van de AFM blijkt dat de kwaliteit van dienstverlening marktbreed nog (steeds) onvoldoende is. Dit geldt voor zelfstandig vermogensbeheerders en 'private banks' en grootbanken. Beleggingsdienstverleners inventariseren te weinig wat de concrete doelstelling en risicobereidheid van de klant is. Daardoor is er vaak geen goed klantbeeld. Ook het selectiebeleid van banken en vermogensbeheerders voor de beleggingen zelf laat vaak nog te wensen over.

De gemiddelde score van de Klantbelang Dashboardmodule Kwaliteit Beleggingsdienstverlening was dan ook teleurstellend. Gemiddeld werd er door de vier deelnemende banken een 2,5 behaald op een schaal van 5 punten op het onderdeel cliëntinventarisatie. Op het onderdeel passendheid van de beleggingsportefeuille scoorden de ondernemingen gemiddeld een 2,2. Het is door deze tekortkomingen bijzonder lastig om vast te stellen of klanten vervolgens goed geadviseerd zijn en een passende portefeuille hebben. We vinden dit teleurstellend.

Uit de Consumentenmonitor van 2013 blijkt ook dat bijna de helft van de beleggers die via een beleggingsadviseur of een vermogensbeheerder belegt, het afgelopen jaar niet op wijzigingen van persoonlijke gegevens (zoals financiële positie, doelstellingen, etcetera) is gecontroleerd.

We verwachten nadrukkelijk van marktpartijen dat zij stappen zetten om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. Positief is dat de sector de conclusies van de AFM onderschrijft en onderkent. Zowel banken als zelfstandig vermogensbeheerders werken momenteel eraan om de genoemde punten ieder voor zich en ook samen als sector op te lossen.

Selectie beleggingsfondsen

Uit de gesprekken die de AFM met marktpartijen heeft gevoerd blijkt ook dat de manier waarop beleggingsondernemingen beslissingen nemen over de selectie van beleggingsfondsen sterk uiteen loopt. Sommige richten zich alleen op het (netto) rendement, terwijl andere uitgebreide analyses maken van het fonds zelf en de organisatie die het fonds beheert. Een eenmaal geselecteerd fonds wordt niet of nauwelijks geruild voor een ander fonds.

Naast zorgvuldig onderzoek vooraf, moeten beleggingsondernemingen de ontwikkelingen en prestaties van de fondsen monitoren en evalueren. Op die manier kunnen fondsen die niet langer aan de criteria voldoen, tijdig in beeld komen en worden vervangen. Uiteraard houdt de AFM een vinger aan de pols hoe ondernemingen hier in de toekomst mee omgaan.

Overigens blijkt uit cijfers over de verdeling van het belegd vermogen bij marktpartijen dat het percentage passieve fondsen ten opzichte van het percentage actieve fondsen in de portefeuilles van klanten toeneemt. Dat juicht de AFM toe.

Vakbekwaamheid

DSI, verantwoordelijk voor zelfregulering in de beleggingsbranche, heeft in 2013 het toetsprogramma vernieuwd voor beleggingsadviseurs en vermogensbeheerders. Het vergroten van de vakbekwaamheid van beleggingsprofessionals is volgens de AFM van groot belang om de kwaliteit van de beleggingsdienstverlening te vergroten.

Ruimte voor innovatie

Met de publicatie van het document *‘Dienstverlening op maat’* wil de AFM laten zien dat er binnen de bestaande wet- en regelgeving ruimte is om dienstverlening tijd- en kostenefficiënt in te richten. En daarmee beter aan te laten sluiten op de behoeften en wensen van de klant. Het kan voor een klant in een bepaalde situatie nodig zijn om een uitgebreid financieel plan af te nemen. Maar in een ander geval kan het voldoende zijn om advies te krijgen over aanbieders die een passend product kunnen bieden.

Provisieverbod voor beleggingsondernemingen

Provisies bevatten (potentiële) prikkels om niet in het belang van de klant te handelen. De AFM is daarom voorstander van een provisieverbod. Met een provisieverbod worden beleggingsondernemingen alleen nog direct door de klant betaald.

Afspraak banken

In 2013 hebben we ons ingespannen om – vooruitlopend op een wettelijk verbod – een einde te maken aan provisies bij banken, beleggingsondernemingen en fondsaanbieders. Een resultaat hiervan is een afspraak tussen de AFM en de zes grootste banken om per 1 januari 2014 geen distributievergoedingen van fondsbeheerders meer te ontvangen. Tegelijk met de aankondiging hiervan heeft het ministerie van Financiën bekend gemaakt een wettelijk provisieverbod voor beleggingsondernemingen in te voeren per 1 januari 2014.

In een systeem van directe beloningen betaalt de consument zelf direct voor de dienstverlening die hij afneemt. Banken en vermogensbeheerders ontvangen in deze situatie geen vergoedingen meer van derden zoals distributievergoedingen en retourprovisies.

De AFM heeft zich in aanloop naar het provisieverbod niet alleen gericht op communicatie richting beleggingsondernemingen, maar heeft ook doelbewust getracht de consument te informeren over en bewust te maken van de gevolgen die het provisieverbod voor hen heeft. Zo hebben we praktische informatie op onze [consumentenwebsite](#) geplaatst en hebben we voor consumenten de flyer 'Wat betekent het provisieverbod voor jou?' uitgebracht.

Verdienmodel directe beloning

Uit cijfers van de AFM blijkt dat het overgrote deel (meer dan 80%) van de banken en vermogensbeheerders al voor 1 januari 2014 is overgestapt naar een verdienmodel dat gebaseerd is op directe betaling/beloning. Zij zijn gestopt met het ontvangen van retourprovisies. Daarnaast zien we dat een zeer groot deel van de assetmanagers/ fondsaanbieders al voor de officiële ingang van het verbod fondsen aanbiedt zonder distributievergoeding.

Vooruitlopend op het verbod zijn consumenten uitgebreid geïnformeerd over de veranderingen, door de AFM en de markt zelf. In het voorjaar van 2013 bleek al ruim 50 procent van de beleggers op de hoogte van het aankomende provisieverbod voor beleggingsdienstverlening, blijkt uit consumentenonderzoek van de AFM. De overgrote meerderheid van de beleggers is voorstander of staat neutraal tegenover de invoering van het provisieverbod.

Kosten

De overgrote meerderheid van de beleggers vindt het (heel) belangrijk dat de kosten voor een beleggingsproduct transparant zijn. Kosten hebben een belangrijke invloed op het nettorendement. Het is daarom extra belangrijk dat beleggers de totale kosten van beleggen kunnen beoordelen en kunnen vergelijken.

Geen eenvoudig inzicht

Uit onderzoek van de AFM blijkt echter dat het voor de belegger moeilijk is om eenvoudig inzicht te krijgen in de totale kosten van beleggingsdienstverlening. Dit blijkt onder meer uit de scores die zijn toegekend in het kader van de Klantbelang Dashboardmodule Kostentransparantie bij Beleggingsdienstverlening.

De AFM beoordeelde de mate van kostentransparantie van de deelnemende banken *voorafgaand* aan de dienstverlening, met een 2,5 op een schaal van 5. De mate van transparantie van de deelnemende banken *gedurende* de dienstverlening, denk aan overzichten die klanten ontvangen over de kosten die zij daadwerkelijk hebben betaald, beoordeelde de AFM met een 2,6.

Uit consumentenonderzoek bleek bovendien dat de meerderheid van de beleggers niet weet hoe hoog de kosten zijn die men betaalt. En 40 procent heeft geen informatie over de hoogte van de kosten gezien of weet niet meer of ze die informatie gezien heeft.

Discussiedocument

De AFM heeft er daarom bij de markt voor gepleit dat zij meer inzicht in de totale kosten geeft, door een duidelijke kostenmaatstaf in te voeren (ook wel bekend als total cost of ownership, afgekort tot TCO). In 2013 is een 'discussiedocument' op gesteld waarover gesprekken zijn gevoerd met de markt. Ook heeft de AFM workshops over dit onderwerp georganiseerd. Er bestaat daardoor een goed en

gedeeld inzicht bij marktpartijen en de AFM in alle kosten en andere elementen die ten koste gaan van het rendement van de belegger.

Ook over de manier waarop die kosten berekend moeten worden bestaat overeenstemming. Er is echter een aantal elementen dat ten koste gaat van het rendement van beleggingen, maar geen kostenpost is die in rekening wordt gebracht door marktpartijen. Het is daardoor lastig een maatstaf op te stellen die daadwerkelijk inzicht biedt in daadwerkelijk alle kosten die ten laste komen van het rendement.

Europees traject

Ondanks de uitdagingen die het opstellen van een vergelijkende kostenmaatstaf met zich mee brengt, ziet de AFM ook veel enthousiasme voor de implementatie van een duidelijke kostenmaatstaf. Niet alleen op nationaal, maar zeker ook op Europees niveau is de behoefte aan meer kostentransparantie groot.

De AFM ijvert daarom ook in Europees verband voor de invoering van een duidelijke kostenmaatstaf. De Europese toezichthouders werkzaam bij de European Securities and Markets Authority (ESMA) hebben de AFM gevraagd om de pen op het onderwerp kostentransparantie te voeren. Dit betekent dat de AFM een leidende rol heeft in het proces dat tot doel heeft de huidige MiFID regels voor informatieverstrekking aan beleggers aan te scherpen. De inzet van de AFM is gericht op het verkrijgen van brede steun binnen ESMA en bij diverse Europese marktpartijen om in Europees verband een kostenmaatstaf te ontwikkelen.

Producten

Als consumenten producten aanschaffen die ze niet begrijpen, bestaat er een kans op een grote teleurstelling achteraf. Als ze de risico's van een product vooraf niet goed kunnen inschatten, kan dit leiden tot onverwacht vermogensverlies als één van de risico's zich voordoet. Het thema vermogensopbouw heeft in 2013 zich uitsluitend gericht op producten met een beleggingscomponent omdat daar de risico's het grootst zijn. Overige producten komen ook aan de orde bij het toezicht door de AFM op het productontwikkelingsproces en de producten van financiële ondernemingen.

Beleggingsobligaties

Obligaties worden doorgaans gezien als minder risicovol dan aandelen. Maar sommige beleggingen in obligaties kennen meer risico dan op het eerste gezicht het geval lijkt te zijn. Beleggers worden steeds vaker benaderd voor allerlei investeringen in obligaties met grote risico's. Zo zijn er obligaties waarbij het opgehaalde geld gebruikt wordt om te beleggen, de zogenoemde beleggingsobligaties. Het gaat hier altijd om bedrijfsobligaties, niet om staatsobligaties.

In 2012 wees de AFM al op risicovolle vastgoedobligaties vastgoedobligaties. Andere voorbeelden zijn obligaties waarmee de opbrengst wordt belegd in zonnepanelen, boskavels, landbouwgrond, aandelen of het midden- en kleinbedrijf (MKB). De opbrengsten van deze beleggingen worden gebruikt om de obligaties af te lossen. Daarnaast is er bij deze beleggingen vaak sprake van beperkt eigen vermogen van de uitgevende onderneming. Hierdoor lopen beleggers een groter risico om bij een faillissement hun geld kwijt te raken.

De AFM heeft daarom iedereen die overweegt geld op deze manier te investeren gewaarschuwd. Door de communicatie van de AFM, die in de media breed is opgepakt, hebben we consumenten en hun vertegenwoordigers in staat gesteld bewuster en kritischer te zijn over dergelijke beleggingen.

Beleggingsproducten met een hefboom

Producten met een te hoge hefboom, zoals turbo's, speeders en sprinters, bieden beleggers te weinig kans op een positief rendement. De manier waarop de producten zijn gestructureerd, blijkt er in de praktijk voor te zorgen dat maar zeer de vraag is of dit product nog toegevoegde waarde biedt voor beleggers.

Uit marktonderzoek bleek ook dat veel beleggers in hefboomproducten onvoldoende kennis hebben van de werking ervan. Beleggers overschatten daarnaast hun rendement bij het beleggen in hefboomen. Opvallend is dat een redelijk grote groep beleggers in turbo's aangeeft een gematigd risicovolle of voorzichtige belegger te zijn.

De AFM heeft het afgelopen jaar onderzoek gedaan naar de werking van hefboomproducten met een ingebouwde stop-loss. De resultaten hiervan zijn voorgelegd aan aanbieders van hefboomproducten. De aanbieders hebben vervolgens een aantal maatregelen voorgesteld om de bescherming van beleggers te verbeteren.

De AFM is positief over deze maatregelen en ziet ze als een stap in de goede richting. Wel plaatsen we hierbij de kanttekening dat de maatregelen moeten worden geëvalueerd om te kijken of die wel voldoende bescherming aan beleggers bieden. We blijven aandacht houden voor hefboomproducten.

Informatieverstrekking

Risico-indicator EBI

Het is voor beleggers belangrijk dat de informatie waar zij hun beleggingsbeslissingen op baseren duidelijk en begrijpelijk is. In dat kader hebben we gekeken of de risico-indicator van de Essentiële Beleggersinformatie (EBI) juist is.

De belangrijkste vraag was of de stand van de risico-indicator juist wordt berekend. Dat bleek het geval. Maar in sommige gevallen werden een te korte periode of maandrendementen in plaats weekrendementen gebruik als input voor de berekeningen. De berekening is daardoor niet altijd meer actueel. De AFM heeft de betrokken partijen aangesproken.

Rekenrendementen in offertes

Er is ook gekeken naar de opbrengstscenario's in offertes van complexe beleggingsproducten. In deze offertes mogen opbrengstscenario's worden opgenomen. Het rendement waarmee gerekend wordt mag niet boven het historisch rendementspercentage komen. Dit om te voorkomen dat bij consumenten onrealistische verwachtingen worden gewekt, of in sommige gevallen erger.

Meer dan de helft van de instellingen gaat hiermee de fout in (bijna 60%). Ondernemingen die in offertes met onrealistische opbrengstscenario's hebben gerekend, zijn gesommeerd bestaande klanten hierover te informeren. Voor nieuwe klanten moeten de offertes in lijn worden gebracht met wet- en regelgeving.

Participatiecertificaten SNS

De minister van Financiën heeft begin dit jaar SNS REAAL gevraagd een onderzoek uit te voeren over de periode waarin zogenoemde Participatiecertificaten zijn aangeboden en geadviseerd. Ook heeft de minister SNS REAAL gevraagd een eventueel compensatietraject richting onteigende participatiecertificaathouders te verkennen.

De minister heeft de AFM op datzelfde moment gevraagd het door SNS REAAL te verrichten onderzoek te monitoren en toe te zien op het compensatieproces om een adequate afwikkeling te waarborgen.

We hebben de onderzoeksopzet van SNS REAAL beoordeeld en bekeken in hoeverre de bank haar opdracht zorgvuldig en toereikend uitvoert. De AFM heeft, gelet op haar beperkte rol, geen eigen onderzoek naar de feiten uitgevoerd. De AFM heeft echter wel doorlopend beoordeeld of het proces dat heeft geleid tot de bevindingen van SNS REAAL zorgvuldig, toereikend en met voldoende urgentie is verlopen.

SNS REAAL heeft op 11 juli 2013 bekend gemaakt dat klanten een voorstel hebben gekregen voor vergoeding van de nominale waarde van hun participatiecertificaten, plus de rente op staatsobligaties gedurende de periode dat zij participatiecertificaten in hun bezit hadden.

Website AFM

De AFM heeft de consumentenwebsite voor het onderdeel beleggen vernieuwd. Niet alleen is nu meer informatie over beleggen beschikbaar, ook de structuur van de pagina's over beleggen is aangepast. Hierbij is getracht is de consument een zo concreet mogelijk handelingsperspectief te bieden, onder andere door het aanbieden van tools en checklists.

Toezicht op alternatieve beleggingsinstellingen als gevolg implementatie van de AIFM-richtlijn

Met de inwerkingtreding van de wet tot implementatie van de *Directive on Alternative Investment Fund Managers* (AIFM-richtlijn) houdt de AFM sinds 22 juli 2013 toezicht op alternatieve beleggingsinstellingen zoals onder andere *hedge funds*, *private equity* en vastgoedfondsen. De nadere invulling van dit regelgevend kader is zowel op nationaal als internationaal niveau nog aan de gang.

De AIFM-richtlijn is in beginsel van toepassing op alle beheerders van 'alternatieve beleggingsinstellingen' die niet onder het *Undertakings for Collective Investment in Transferable Securities* (UCITS) regime vallen. Concreet houdt dit in dat beheerders van alternatieve beleggingsinstellingen (AIFM's) een vergunning- of registratieplicht hebben en onder het toezicht van AFM en DNB zijn komen te staan. De verwachting is dat dit om ongeveer 250 nieuwe AIFM's zal gaan, bovenop de bestaande 110 non-UCITS fondsbeheerders die al onder toezicht van de AFM staan. De AFM voorziet verlening van ongeveer 80 nieuwe vergunningen en registratie van 180 AIFM's.

Alle beheerders die al voor 22 juli 2013 bevoegd waren in het kader van hun beroep of bedrijf in Nederland alternatieve beleggingsinstelling te beheren of aan te bieden, kunnen (behalve bepaalde inspanningsverplichtingen) gebruik maken van een overgangsjaar. Dit heeft ertoe geleid dat wij in 2013 reeds vergunningaanvragen en meldingen hebben ontvangen, maar dat wij het grootste deel in 2014 verwachten.

De AIFM-richtlijn introduceert een geharmoniseerd Europees regelgevend kader voor Europese AIFM's. Dit maakt een paspoortstelsel tussen Europese lidstaten mogelijk. De AFM heeft tot nu toe enkele paspoortaanvragen vanuit andere Europese landen ontvangen. Daarnaast vallen sinds 22 juli 2013 ook bepaalde niet Europese AIFM's die in Nederland

actief willen zijn onder ons AIFM toezicht.

Middelen

Vermogensopbouwproducten en de advisering daarover worden verbeterd	Begroting 2013	Realisatie 2013	Afw. t.o.v. B2013
Lasten	7,4	8,3	12%
Aandeel lasten in totale lasten	9%	10%	18%

Begrote en gerealiseerde lasten thema
(*EUR 1 mln.)

2.4 Niet-retail klanten krijgen een passende dienstverlening van financiële ondernemingen

Omdat we verschillende signalen kregen over mogelijke problemen in dienstverlening aan niet-retailklanten, zijn we in 2013 gestart met het thema 'Niet-retailklanten krijgen een passende dienstverlening van financiële ondernemingen'. Doel is de markt in kaart te brengen en daardoor meer kennis op te bouwen van de niet-retailmarkt en te bepalen of zich risico's voordoen, en zo ja, welke.

Door problemen met derivaten bij zakelijke klanten is de vraag naar voren gekomen of de kwaliteit van financiële dienstverlening aan deze klanten voldoende passend is. Wij hebben ons afgelopen jaar met name gericht op de dienstverlening bij het afsluiten van rentederivaten aan professionele semipublieke instellingen en het midden- en kleinbedrijf (MKB). Daarnaast zijn wij begonnen met een verkenning naar de problemen bij andere zakelijke producten en financiële dienstverleners.

Dienstverlening banken aan midden- en kleinbedrijf bij afsluiten rentederivaten voor verbetering vatbaar

Uit onderzoek van de AFM komt naar voren dat de dienstverlening van sommige banken aan het professionele MKB bij het afsluiten van rentederivaten voor verbetering vatbaar is. De AFM deed in de eerste helft van 2013 verkennend onderzoek naar het dienstverleningsproces van de belangrijkste aanbieders in Nederland. We hebben niet onderzocht in hoeverre de afgesloten producten passend zijn voor de betreffende cliënten.

Advies of niet

Sommige banken maken hun cliënten niet altijd voldoende duidelijk dat zij bij het aanbieden van rentederivaten geen advies geven. Dit terwijl ze in de regel vaak tegelijkertijd wel adviseren over andere bankproducten.

De meeste banken boden in de onderzochte periode rentederivaten aan op basis van execution only dienstverlening. Wanneer een bank advies geeft, geldt een zwaardere zorgplicht. Banken moeten daarom helder zijn over welke dienstverlening zij leveren. Dit kan verwarring bij klanten opleveren en dat kan leiden tot ongewenste risico's. De cliënt ziet namelijk het verschil tussen beide vormen van dienstverlening vaak niet, waardoor hij de perceptie kan hebben dat hij advies kreeg over rentederivaten.

Informatie

De informatieverstrekking over rentederivaten geeft vaak een te gunstig beeld van de verwachtingen. Negatieve scenario's blijven onderbelicht. Banken informeren hun MKB-clients daarnaast vaak onvoldoende of zij als professioneel of als niet-professioneel worden geclassificeerd en met name over welke consequenties deze classificatie voor hen heeft. Deze informatie is belangrijk omdat de zorgplicht van banken voor professionele cliënten beperkter is dan voor niet-professionele cliënten.

Dossiervorming

Uit het onderzoek blijkt ook dat de dossiervorming door banken te wensen over laat. In de dossiers ontbrak vaak een goede periodieke herziening van de cliëntrelatie. Daarnaast ontbraken vaak gespreksverslagen waaruit de gang van zaken rond het tot stand komen van de transactie kan

worden gereconstrueerd. Ook was niet goed vast te stellen of (en hoe) banken hebben beoordeeld of de dienstverlening passend was.

Stappen van banken zelf

Een aantal banken heeft stappen ter verbetering aangekondigd. De AFM volgt deze veranderingen nauwlettend en gaat met de sector in gesprek over de gewenste passendheid van de dienstverlening. In de tweede helft van 2013 is aanvullend onderzoek naar de dienstverlening van banken aan het non-professionele MKB gedaan. Hierbij wordt bezien in hoeverre een aantal individuele dossiers voldoet aan de wettelijke normen.

Ook dienstverlening aan semipublieke instellingen bij afsluiten rentederivaten voor verbetering vatbaar

Ook bij semipublieke instellingen zijn risico's geconstateerd en is de dienstverlening bij het afsluiten van rentederivaten voor verbetering vatbaar. We hebben bij dit segment onder meer geconstateerd dat de aard van de dienstverlening niet altijd duidelijk is, wat meestal pas bij een adviesbehoefte gedurende de looptijd blijkt. Ook was de informatieverstrekking over de producten onevenwichtig.

Nieuwe regelgeving

Nieuwe overheidsregelgeving moet ervoor zorgen dat semipublieke instellingen in de toekomst rentederivaten uitsluitend op een passende en verantwoorde manier inzetten. Ook hebben banken in veel gevallen hun beleid voor deze cliëntgroepen aangepast.

Mede door de nieuwe regelgeving en het aangepaste beleid heeft de AFM ervoor gekozen om de dienstverlening aan semipublieke instellingen niet in haar vervolgonderzoek te betrekken. Risico's die voortkomen uit in het verleden afgesloten rentederivaten blijven echter een belangrijk aandachtspunt.

Wettelijke bescherming niet-retailbelegger

De AFM is in het najaar van 2013 begonnen met een verkenning naar de financiële dienstverlening aan het MKB in bredere zin. De AFM onderzoekt daarbij de passendheid van de dienstverlening van banken en verzekeraars aan het MKB op het gebied van kredieten, verzekeringen en spaarproducten.

De wettelijke bescherming op grond van de Wft is hier slechts op een deel van die producten van toepassing. Ook hierbij staat de vraag centraal of de dienstverlening voldoende passend is voor deze groep. Het betreft uitdrukkelijk een verkenning en heeft ook tot doel om de AFM meer inzicht te geven in hoe de dienstverlening aan deze groep van MKB'ers vorm wordt gegeven door de banken en verzekeraars en of zich bepaalde risico's voordoen.

Middelen			
Niet-retail klanten krijgen een passende dienstverlening van financiële ondernemingen	Begroting 2013	Realisatie 2013	Afw. t.o.v. B2013
Lasten	1,6	1,0	-38%
Aandeel lasten in totale lasten	2%	1%	-35%

*Begrote en gerealiseerde lasten thema
(*EUR 1 mln.)*

2.5 Pensioenen worden transparant en passend

De AFM wil dat consumenten het eerlijke verhaal over hun pensioen kunnen horen, zodat ze inzicht krijgen in hun eigen situatie. Daarom streeft de AFM naar optimale pensioencommunicatie, via ons dagelijks toezicht, adviezen voor nieuwe wetgeving en samenwerking, en benut daarbij inzichten uit de gedragseconomie.

Het vertrouwen in de pensioensector staat onder druk, bijvoorbeeld door pensioenkortingen en door onzekerheid over pensioenen. De AFM is van mening dat het vertrouwen in de pensioensector hersteld kan worden door zowel pensioencommunicatie als het pensioenstelsel effectiever en eerlijker te maken.

Pensioentoezicht en onderzoek naar informatieverstrekking

We houden toezicht op juistheid, tijdigheid en duidelijkheid van wettelijk verplichte informatie. In 2013 controleerden we onder meer kortingsinformatie en aansprakeninformatie via het pensioenregister. Doel is dat alle deelnemers duidelijke en juiste en tijdige pensioeninformatie krijgen. Ook werkten we aan het doel om beschikbare premieregelingen nuttigere producten voor werknemers en werkgevers te maken.

Eerlijke pensioencommunicatie 2.0

In 2013 zijn verscheidene wetsvoorstellen gedaan op weg naar een duurzamer pensioenstelsel en effectieve communicatie die aansluit bij consumenten. De AFM heeft zich bij deze ontwikkelingen ingezet voor regels waardoor deelnemers het ‘eerlijke verhaal’ over hun pensioen krijgen. De AFM heeft positief gereageerd op de consultatie van het Wetsvoorstel Pensioencommunicatie.

Pensioeninformatie sluit door het nieuwe wetsvoorstel beter aan op het doel: de consument in staat stellen een goede financiële planning voor zijn oudedag maken. Wel heeft de AFM aandacht gevraagd voor snelle en goede uitbreiding van www.mijnpensioenoverzicht.nl als belangrijkste toekomstige informatiebron voor deelnemers.

Effectieve pensioencommunicatie

De AFM werkt waar mogelijk samen met andere partijen, ook internationaal, aan pensioencommunicatie die de pensioendeelnemer centraal stelt. Centraal element voor de toekomst is het Pensioendashboard dat mensen een bruikbaar overzicht en inzicht moet gaan geven.

In dialoog met de pensioensector

De AFM is voortdurend in overleg met alle spelers in pensioenland zodat het eerlijke verhaal over pensioen verteld wordt. Samen dragen we er zo aan bij dat pensioendeelnemers overzicht en inzicht krijgen en zo nodig actie ondernemen.

Kostenefficiënt pensioen

We stimuleren de sector om pensioenen aan te bieden die kostenefficiënt zijn, niet nodeloos gecompliceerd, en die bij de deelnemer passen. Bestuurslid Harman Korte van de AFM in januari 2013: “Het wordt een stuk makkelijker om eerlijker over pensioenen te zijn, als de waarheid over het pensioen acceptabel is.”

In 2011 publiceerde de AFM het rapport Kosten pensioenfondsen verdienen meer aandacht. In reactie hierop heeft branchevereniging de Pensioenfederatie een handleiding gemaakt waarmee pensioenfondsen op een eenduidige manier de kosten in hun jaarverslagen kunnen rapporteren. Volgens een rapport van de Pensioenfederatie zijn in jaarverslagen over 2012 de kosten van pensioenbeheer, vermogensbeheer en transactiekosten terug te vinden voor ruim 90 procent van

het totale pensioenvermogen in Nederland. De AFM doet eind 2013 en begin 2014 onderzoek naar de verslaglegging over kosten, in samenwerking met DNB.

Toezicht op pensioeninformatie

De AFM houdt toezicht op juistheid, tijdigheid en duidelijkheid van wettelijk verplichte informatie. In 2013 controleerden we onder meer kortingsinformatie en het pensioenregister, zodat miljoenen Nederlanders duidelijke en juiste pensioeninformatie krijgen. Ook kunnen werknemers en -gevers rekenen op nuttigere beschikbare premieregelingen.

Volgens een nieuw wetsvoorstel kan de AFM toezicht houden op alle informatie van pensioenuitvoerders met behulp van de normen “correct”, “duidelijk” en “evenwichtig”.

Kortingsinformatie

In april 2013 moesten 66 pensioenfondsen de (toekomstige) pensioenen verlagen van actieve deelnemers en gepensioneerden. De meeste pensioenfondsen hebben hun (ex-)deelnemers en gepensioneerden hierover met een begrijpelijke brief tijdig geïnformeerd.

Slechts drie pensioenfondsen stuurden brieven, waarvan de kwaliteit onvoldoende was. De meeste pensioenfondsen tonen op het Uniform Pensioenoverzicht (UPO) de bedragen voor en na de verlaging.

Pensioenregister

Op www.mijnpensioenoverzicht.nl zijn in de meeste gevallen al in 2013 de bedragen ná de verlaging te zien. Hierdoor weten de twee miljoen actieve deelnemers en drieënhalf miljoen slapers en gepensioneerden bij kortende fondsen waar ze aan toe zijn en kunnen ze daar rekening mee houden in hun planning voor de oude dag.

Vrijwel alle zeven miljoen deelnemers die nog niet met pensioen zijn, kunnen hun pensioengegevens inzien via www.mijnpensioenoverzicht.nl. Sinds de start in 2011 heeft de site ruim zes miljoen bezoeken gehad en ongeveer de helft van de actieve deelnemers heeft het pensioenregister wel eens bezocht. De AFM heeft bij 35 van de bijna vierhonderd pensioenuitvoerders onderzocht hoe ze de gegevens van al hun deelnemers doorgeven aan het Pensioenregister.

Beschikbare premie

Verzekeraars voeren ook pensioenregelingen uit en een deel daarvan is een beschikbare premieregeling. De informatie die over beschikbare premieregelingen kan beter en daarom heeft de AFM samen met het Verbond van Verzekeraars [aanbevelingen](#) opgesteld, zodat werknemers met informatie van pensioenuitvoerders en werkgevers voldoende overzicht en inzicht kunnen krijgen en zo nodig actie kunnen ondernemen voor een passend pensioen.

Een pensioenproduct is pas nuttig als het kostenefficiënt, veilig en begrijpelijk is voor zowel werkgevers als werknemers. Het onderzoek naar beschikbare premieregelingen is een van de onderzoeken naar het productontwikkelingsproces vanuit het thema klantbelang centraal. In datzelfde thema is ook een module voor pensioenverzekeraars opgenomen binnen het zogenoemde dashboard. We hebben daarvoor onderzoek gedaan naar de waarborgen voor duidelijke, actuele en tijdige informatie.

Uitkeringsinformatie

Risicogestuurd, onder meer door signalen ontvangen tijdens de Pensioen3daagse en via ons Meldpunt, heeft de AFM de uitkeringsinformatie van vijf pensioenfondsen onder de loep genomen. Informatie kon veel beter en vollediger, gecommuniceerde uitkeringsbedragen bleken niet altijd juist en informatie was niet altijd tijdig. Alle onderzochte pensioenfondsen hebben een normoverdragende brief gekregen, soms vergezeld van een normoverdragend gesprek samen met DNB. Alle onjuiste uitkeringsbedragen zijn hersteld.

Handhaving

Begin 2013 heeft de AFM een boete gepubliceerd voor onvoldoende informatieverstrekking in beëindigingsbrieven bij pensioenregelingen. Deze formele maatregel is in 2012 opgelegd. In 2013 heeft de AFM vanuit pensioentoezicht geen formele maatregelen opgelegd. Wel zijn er acht normoverdragende gesprekken gevoerd en 32 normoverdragende brieven verstuurd, in totaal zes meer dan in 2012. Positief is dat pensioenuitvoerders en uitvoeringsorganisaties vaker uit eigen beweging incidenten meldten bij de AFM in 2013.

“De AFM heeft minder prioriteit gegeven aan gedetailleerd toezicht op specifieke informatiedocumenten waarvan wij inmiddels weten dat die slechts beperkt activerend werken, doordat ze geen handelingsperspectief bieden” aldus Harman Korte in een toespraak in september 2013.

Uit AFM-onderzoek blijkt dat de informatie over beschikbare premieregelingen beter kan. Samen met verzekeraars hebben we aanbevelingen opgesteld voor nuttige regelingen, zodat deze pensioenproducten kostenefficiënter, veiliger en begrijpelijker worden voor zowel werkgevers als werknemers.

Effectieve pensioencommunicatie met ‘echte mensen’

De AFM werkt veel samen, ook internationaal, aan pensioencommunicatie die de pensioendeelnemer centraal stelt. Het Pensioendashboard gaat mensen bruikbaar overzicht en inzicht geven.

Gedragseconomie helpt bij het effectief informeren van de consument over zijn pensioen, zodat hij in actie komt als dat nodig is. De gedragseconomie toont namelijk keer op keer aan dat de mens voorspelbaar irrationeel is. Ook pensioencommunicatie moet rekening houden met de voorspelbare valkuilen van verzekerden en deelnemers aan een pensioenfonds.

De gemiddelde pensioendeelnemer

De AFM was penvoerder van de gedragseconomische aanbevelingen voor effectieve pensioencommunicatie van Europese toezichthouder EIOPA. Het rapport introduceert Max, een gemiddelde pensioendeelnemer aan wie niets menselijks vreemd is. Hij is zeker geen *Homo economicus* of rationele robot waar traditioneel vanuit wordt gegaan, maar iemand die niet alles leest, dingen uitstelt en soms struisvogelgedrag vertoont.

Bij informatie voor Max moet het gedragsdoel duidelijk zijn; wat moet en kan hij ermee? Idealiter is de informatie gelaagd met alleen in diepere lagen complexere informatie. Getallen en informatie moeten persoonlijk relevant zijn voor Max en hem een referentiepunt bieden, zodat hij bijvoorbeeld zijn verwachte toekomstige inkomen kan vergelijken met het inkomen van nu. Of met de pensioenvergelijker de gestandaardiseerde informatie uit zijn regeling vergelijken met die van zijn buurman. De AFM draagt dit gedachtegoed breed uit.

Consument in actie

Effectieve pensioencommunicatie staat ook centraal in het wetenschappelijke artikel [Op naar actieve pensioenconsumenten](#), dat de stappen ‘overzicht-inzicht-actie’ uitwerkt die de AFM eerder heeft geïntroduceerd. De [AFM agenda 2013](#) voor pensioentoezicht was ook naar die trits georganiseerd. Het stapsgewijze model om consumenten te activeren plaatst pensioen binnen het grotere geheel van de totale financiële planning van de consument.

Samen met de sector werkt de AFM aan een integrale aanpak voor financiële planning en advies voor de oude dag. Ronde tafelgesprekken met adviseurs en brancheverenigingen hebben geleid tot een rapport over zorgvuldige en efficiënte dienstverlening, opgesteld door en voor de financiële sector.

Pensioendashboard

Het model uit het wetenschappelijke artikel [Op naar actieve pensioenconsumenten](#), is ook een mogelijke blauwdruk voor het toekomstige pensioendashboard: een online interactief hulpmiddel waarmee consumenten overzicht en inzicht kunnen krijgen in hun eigen pensioensituatie en weten wat voor actie zij kunnen ondernemen. Het pensioendashboard heeft een prominente plaats in het [Wetsvoorstel Pensioencommunicatie](#).

De doorontwikkeling van het pensioenregister tot een pensioendashboard is essentieel om consumenten te kunnen laten plannen voor hun financiële situatie voor de oude dag. Hulp en hulpmiddelen voor pensioenplanning moeten zo laagdrempelig mogelijk zijn. Actuele, volledige en individuele informatie, met referentiepunten en concrete handvatten heeft de grootste kans om consumenten in actie te laten komen.

Samen met PGGM, SVB en het softwarebedrijf Qiy heeft de AFM een eerste demo gemaakt. Deze demo heeft de gesprekken met de sector concreter gemaakt en daarmee de realisatie en juiste invulling van een pensioendashboard in de toekomst bespoedigd.

Pensioen3daagse

De AFM is actief partner binnen het platform [Wijzer in geldzaken](#) van het ministerie van Financiën. Zo ook tijdens de jaarlijkse [Pensioen3daagse](#) waar AFM en DNB een [gezamenlijke helpdesk](#) hadden waar de toezichthouders pensioenvragen [beantwoordden](#). Op onze [consumentensite](#) bieden we ook informatie over pensioen waarbij we veel doorverwijzen naar [Rijksoverheid](#) of [pensioenkijs](#).

In dialoog met de pensioensector

De AFM is voortdurend in overleg met alle spelers in pensioenland zodat het eerlijke verhaal over pensioen verteld wordt. Samen dragen we er zo aan bij dat pensioendeelnemers overzicht en inzicht krijgen en zo nodig actie ondernemen.

De AFM wil met alle spelers in de pensioenwereld in gesprek zijn. Bijvoorbeeld met deelnemers en verzekeren via ons [Meldpunt Financiële Markten](#). Signalen van consumenten helpen ons in het toezicht op pensioeninformatie.

Ook zijn we in gesprek met brancheorganisaties als de Pensioenfederatie en het Verbond van Verzekeraars. Samen met het verbond heeft de AFM bijvoorbeeld aanbevelingen opgesteld om tot [nuttige beschikbare premiereregelingen](#) te komen die kostenefficiënt, veilig en begrijpelijk zijn. Met vertegenwoordigers van de sector en van sociale partners hebben we in werkgroepen van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid samengewerkt aan de contouren van [nieuwe regels](#) voor effectieve communicatie over pensioen.

Stakeholdersonderzoek

Tijdens bijeenkomsten met bestuursvoorzitters, in een-op-eengesprekken en tijdens seminars spreken we pensioenfondsen, verzekeraars en pensioenuitvoeringsorganisaties. Vaak ook samen met collega's van de Nederlandsche Bank (DNB). Uit het tweejaarlijks stakeholdersonderzoek blijkt dat ruim een derde van de pensioenuitvoerders deze samenwerking in pensioentoezicht als goed beoordeeld. Een op de tien vindt de samenwerking slecht, een op de vijf weet het niet.

Een derde vindt dat de AFM een positieve bijdrage levert aan een beter pensioenstelsel, 39 procent is neutraal en een op de vijf is het oneens met de stelling. In het algemeen is 40 procent van de pensioenuitvoerders positief over de AFM, de helft is neutraal en één op de tien negatief. In 2011 was 27 procent van de pensioenuitvoerders positief over de AFM.

Nuttige nieuwsbrief

Nieuwsbrieven en de website zijn belangrijke kanalen voor de AFM om bijvoorbeeld duidelijkheid te bieden maar ook om goede voorbeelden uit te lichten. Twee derde van de pensioenuitvoerders waardeert de nieuwsbrieven als goed en 78 procent vindt de pensioennieuwsbrief (zeer) nuttig.

Europa

De AFM was penvoerder in een EIOPA-werkgroep die pleit voor een nieuwe, gedragseconomische aanpak om de deelnemer te helpen bij het nemen van goede financiële beslissingen voor de oude dag. Ook is de AFM bij deze Europese toezichthouder in gesprek met Europese belanghebbenden, bijvoorbeeld via het Occupational Pensions Committee. Onderwerp van gesprek is onder meer de herziening van de pensioenrichtlijn en de gevolgen daarvan voor Nederlandse pensioenfondsen.

Wetenschap

AFM is actief binnen Netspar, het *Network for Studies on Pensions, Aging and Retirement*, gelieerd aan Tilburg University. In dat verband heeft de AFM meegeschreven aan twee wetenschappelijke artikelen: Naar een nieuw deelnemergericht UPO en Op naar actieve pensioenconsumenten.

Wijzer in geldzaken

In het platform Wijzer in geldzaken werken ruim veertig partijen uit de financiële sector, de overheid, consumentenorganisaties en de wetenschap samen aan financiële bewustwording en educatie van de consument. De AFM is een actieve partner en werkt binnen de programmalijn zorg voor de toekomst aan het thema pensioen, bijvoorbeeld via de Pensioen3daagse.

Middelen

Pensioenen worden transparant en passend	Begroting 2013	Realisatie 2013	Afw. t.o.v. B2013
Lasten	3,9	4,1	5%
Aandeel lasten in totale lasten	5%	5%	12%

*Begrote en gerealiseerde lasten thema
(*EUR 1 mln.)*

2.6 Bedreigingen van de integriteit van de financiële sector worden effectief aangepakt

De hoofddoelstelling van dit thema is het minimaliseren van de schade aan het vertrouwen en het vermogen van consumenten. Deze schade wordt veroorzaakt door frauduleus, niet-integer en illegaal gedrag op de financiële markten. We richten ons op de meest schadelijke zaken met de grootste maatschappelijke impact.

De nadruk ligt vooral op aantrekkers van geld, bewuste misleiding van beleggers, vermoedelijke (beleggings)fraude en zaken met een ‘crimineel luchtje’ die een complexe dynamiek of operationaliteit kennen.

We voeren onderzoeken uit door onder meer actief informatie te vergaren, we handhaven, ontwikkelen toezichtinstrumenten als mysteryshoppen en werken samen met andere opsporingsinstanties.

We houden snel en effectief toezicht op evident malafide partijen, waarbij we als belangrijkste doel hebben deze partijen te weren van de financiële markten. Daarnaast willen we een duurzame gedragsverandering bewerkstelligen, zodat de betrouwbaarheid van bestuurders, de integere bedrijfsvoering, informatieverstrekking en naleving van wet- en regelgeving worden verbeterd.

We hebben hierbij ook oog voor de consument: door actief te informeren en waarschuwen willen we hen in staat stellen om goede keuzes te maken en weerbaarder te worden tegen financiële misleiding.

In 2013 hebben we ons primair gericht op illegale en/of malafide praktijken die veel voorkomen. Dit komen veel voor bij (vrijgestelde) aanbieders van grond en goud als beleggingsobject, aanbieders van niet-beursgenoteerde vastgoedbeleggingen, illegale kredietaanbieders, malafide geldaantrekkers, boiler rooms en aanbieders van beleggingsproducten in vreemde valuta.

Zware schendingen bij vergunninghouders, als betrokkenheid bij fraude of niet-integer bedrijfsvoering en onbetrouwbaarheid van bestuurders, hebben ook onze aandacht gehad. We hebben verder een aantal crisisonderzoeken uitgevoerd met groot financieel en maatschappelijk belang.

Gepercipieerde pakkans

Om het effect van ons toezicht in beeld te brengen wordt de gepercipieerde pakkans bij marktpartijen gemeten. Een hogere gepercipieerde pakkans kan leiden tot betere naleving van de regels door marktparticipanten. Uit een in het afgelopen jaar gehouden stakeholdersonderzoek (onder banken, beleggingsinstellingen, beleggingsondernemingen, effecten uitgevende instellingen en adviseurs / bemiddelaars) blijkt dat de ondervraagde marktpartijen denken dat wij 50 procent van de illegale partijen zien en daarvan 70 procent daadwerkelijk aanpakken. Uit het onderzoek komt verder naar voren dat rond de helft van de ondervraagden vindt dat de AFM effectief optreedt tegen verschillende soorten illegaal gedrag. Deze uitkomsten stemmen positief. Wij zullen vaker onderzoek doen naar de gepercipieerde pakkans.

Handhaving malafide geldaantrekkers

Door de financiële crisis kunnen ondernemingen minder makkelijk hun bedrijfsactiviteiten financieren. Ze zoeken naar andere manieren om geld aan te trekken, onder meer door het aanbieden van effecten. Consumenten zijn geïnteresseerd in deze investeringsmogelijkheden, nu de

rente op hun spaarrekening laag is. De AFM ziet hierbij geregeld malafide geldaantrekkers die met hun frauduleuze en illegale gedrag misbruik maken van het vertrouwen van de consument.

We ontvangen veel signalen over partijen die bij het aanbieden van effecten gebruikmaken van een vrijstelling en daardoor niet onder ons toezicht vallen. We zien dat vooral investeringen in duurzame energie en grondobligaties een vlucht hebben genomen. In 2013 heeft de AFM 77 signalen over geldaantrekkers beoordeeld. Bij deze beoordeling maken we gebruik van onder meer mysteryshoppings en informatie van de partners in het Financieel Expertise Centrum (FEC), waarbij de Nederlandsche Bank (DNB), de politie, de Belastingdienst, de Fiscale Inlichtingen- en Opsporingsdienst (FIOD) en het Openbaar Ministerie (OM) zijn aangesloten.

Naar aanleiding van het contact dat de AFM heeft opgenomen met de aanbieders hebben vijf aanbieders de aanbieding stopgezet en heeft een aanbieder uit eigen beweging essentiële informatie verstrekt aan beleggers. We hebben twee lasten onder dwangsom opgelegd en gepubliceerd met als doel dat de aanbieder alle essentiële informatie zou verstrekken aan (potentiële) beleggers. De AFM heeft een partij meegedeeld van plan te zijn een last onder dwangsom op te leggen. Een dossier is overgedragen aan OM wegens een vermoeden van oplichting/verduistering. Verder heeft de AFM vijf normoverdragende brieven aan overtreders en acht informerende brieven aan vermoedelijke overtreders gestuurd.

Een aantal daarvan betrof het niet opnemen van de vrijstellingsvermelding in reclame-uitingen en op de websites van aanbieders. We zien dat veel partijen het toezicht van de AFM ontwijken door gebruik te maken van vrijstellingen. Ze moeten dan wel de vrijstellingsvermelding gebruiken, zodat consumenten weten dat de AFM geen toezicht houdt.

Daarnaast moet de aanbieder op grond van de Wet handhaving consumentenbescherming (Whc) de consument essentiële informatie te verstrekken (ook gedurende de looptijd van de overeenkomst). Door transparantie te eisen van de aanbieder over onder meer de besteding van de gelden, kan de consument zelf een besluit nemen over de overeenkomst die hij heeft gesloten met de aanbieder.

Flitskredietaanbieders aangepakt

Nadat we de markt van flitskrediet in 2012 behoorlijk hadden opgeschoond, was in 2013 nog een relatief klein aantal partijen actief op deze markt. We hebben enkele van deze aanbieders gedwongen te stoppen met hun activiteiten. Ook is een aantal forse boetes uitgedeeld. Het aantal aanbieders van deze kortlopende leningen is verder gedaald.

Ze bleken erg creatief in het bedenken van constructies om de wetgeving te omzeilen. Door consumenten extreem hoge kosten in rekening te brengen, verdienden zij vele miljoenen. De AFM wil deze instellingen en hun praktijken een halt toe roepen, vooral omdat de flitskredietaanbieders zich richten op een kwetsbare groep consumenten.

In 2013 heeft de AFM in twee gevallen een (voornemen tot het opleggen van een) last onder dwangsom succesvol ingezet om de overtreders te dwingen te stoppen met hun activiteiten.

Daarnaast heeft de AFM in 2013 zes boetes gepubliceerd van in totaal € 4,6 miljoen. Daar zaten ook twee boetes bij aan feitelijk leidinggevend. Verder is een vergunning van een aanbieder ingetrokken. In twee minder ernstige gevallen is de overtreding afgedaan met een normoverdragend gesprek en een normoverdragende brief.

In 2014 zetten we nog enkele onderzoeken voort en zal de markt voor flitskrediet scherp in de gaten worden gehouden op nieuwe overtreders.

Boiler rooms hardnekkig fenomeen

Boiler rooms blijven een hardnekkig fenomeen. Nog steeds zijn veel consumenten de dupe van oplichters die nep- of waardeloze aandelen slijten. Ondanks intensief toezicht van de AFM en publieke waarschuwingen, zijn deze partijen lastig aan te pakken. Ze zitten veelal in het buitenland en verdwijnen bijzonder snel weer van de radar.

We ontvangen per week gemiddeld een tot twee signalen over boiler rooms. Dat aantal is al enige tijd stabiel. We hebben zelf in 2013 tegen zestien boiler rooms gewaarschuwd en we hebben diverse waarschuwingen tegen boiler rooms van buitenlandse toezichthouders overgenomen. De AFM houdt sinds 2010 op de consumentenwebsite waarschuwingslijsten tegen boiler rooms bij.

Grote risico's bij grond

De risico's voor consumenten bij het beleggen in beleggingsobjecten blijven groot, vooral bij grondbeleggingen. Vaak schermen aanbieders met bestemmingsplannen die zouden wijzigen, waardoor de waarde van de aangekochte grond zal stijgen. Tot nu toe zijn dergelijke beloftes niet ingelost. De voorgespiegelde rendementen zijn dan ook vaak te rooskleurig.

We hebben dit jaar herhaaldelijk gewaarschuwd voor beleggen in grond. Verder heeft de AFM één voornemen tot aanwijzing gegeven, één vergunning ingetrokken, twee boetes opgelegd en 22 normoverdragende brieven verstuurd. Een mogelijk effect van het verscherpte toezicht op grond als beleggingsobject, is de trend dat grond tegenwoordig ook in de vorm van beleggingsobligaties wordt aangeboden.

Het illegaal aanbieden van beleggingsobjecten is ernstig, omdat aanbieders zich aan het toezicht van de AFM onttrekken, het gelijke speelveld verstoren en mogelijk consumenten benadelen. Voor consumenten hebben we op onze consumentenwebsite uitgebreide informatie geplaatst over onder meer de risico's van beleggingsobjecten, het toezicht van de AFM zelf en over de vrijstellingen. Begin 2014 heeft de AFM een uitgebreid rapport uitgebracht over acht jaar toezicht op beleggingsobjecten.

Veel aanbieders van vreemde valuta illegaal actief

In augustus 2013 heeft de AFM de uitkomsten van het onderzoek naar vreemde valuta ofwel forex gepubliceerd. Veel partijen die forex-producten aanbieden, hebben geen verplichte vergunning. We hebben één last onder dwangsom opgelegd en gepubliceerd en tien normoverdragende brieven verstuurd.

Daarnaast hebben we extra aandacht gevraagd voor een waarschuwing van de Belgische toezichthouder tegen een partij die mogelijk ook in Nederland forex-producten heeft verkocht.

Efficiënte verwerking van signalen en clementieregeling

De AFM ontvangt jaarlijks een groot aantal signalen over mogelijke illegale marktpartijen. Gezien de beschikbare toezichtcapaciteit is het niet mogelijk om al deze signalen uitgebreid nader te onderzoeken. Daarom is in 2011 gekozen om bepaalde signalen op een andere, efficiënte wijze te verwerken.

Aan de hand van vooraf vastgestelde criteria wordt gekeken of er sprake kan zijn van een overtreding van de Wft. Wanneer enigszins sprake kan zijn van een overtreding, verstuurt de AFM een normoverdragende brief. In deze brief wijzen we de instelling op de toepasselijke wet- en regelgeving en staat een waarschuwing. Een stappenplan helpt de instelling om zelf te bepalen of haar activiteiten vergunningplichtig zijn. De partij krijgt de gelegenheid om haar werkzaamheden op een andere manier vorm te geven of haar uitingen aan te passen. De AFM hoeft dan geen diepgaand

onderzoek te doen. Deze aanpak is minder belastend voor de betrokken partij en voor de AFM zelf, terwijl hij wel effect sorteert. In 2013 heeft dit geresulteerd in 26 normoverdragende brieven.

Wanneer de AFM nieuwe signalen over deze marktpartij ontvangt kan zij een diepgaander onderzoek instellen en zo nodig handhavend optreden.

De AFM verwacht veel van een clementieregeling. Door het instellen van een clementieregeling willen we de drempel verlagen voor marktpartijen om ons belangrijke informatie te geven over ernstige overtredingen waarbij zij zelf betrokken zijn. De AFM kan in dat geval beslissen eventuele sancties tegen deze betrokken partijen te matigen.

Clementieprogramma's worden internationaal met succes toegepast door andere financiële toezichthouders, mededingingstoezichthouders en fiscale autoriteiten. De AFM is hierover, in verband met de samenloop met het strafrecht, in overleg met het Functioneel Parket van het Openbaar Ministerie.

Integriteit van vergunninghouders

Bij een vergunningaanvraag toetsen we onder meer of bestuurders betrouwbaar zijn en zien we erop toe dat ondernemingen een beleid voeren dat een integere uitoefening van hun bedrijf waarborgt. Dat doen we, omdat voor het vertrouwen in de financiële markten noodzakelijk is dat ondernemingen en hun bestuurders integer en betrouwbaar zijn.

Ook in 2013 hebben we echter signalen ontvangen dat vergunninghouders betrokken waren bij financiële criminaliteit of andere ernstige schendingen van de integriteit. Dit is schadelijk. Niet alleen voor het vertrouwen in de financiële markten, ook kunnen consument direct gedupeerd worden door niet-integer gedrag. Ook partijen die zich wel integer gedragen zijn de dupe van niet-integere ondernemingen.

Daarom heeft de AFM opgetreden tegen dergelijke partijen. Onze aanpak bestond onder meer uit het actief vergaren en beoordelen van signalen, het doen van onderzoek met als resultaat een efficiënte en effectieve afdoening en samenwerking met andere instanties.

De AFM heeft twee aanwijzingen gegeven en een voornemen tot aanwijzing. Deze aanwijzingen zagen op het heenzenden van beleidsbepalers wegens niet betrouwbaarheid. Verder zijn 39 normoverdragende gesprekken gevoerd en heeft de AFM vijf vergunningen ingetrokken. Tot slot hebben veertien partijen uiteindelijk uit eigen beweging verzocht hun vergunning in te trekken.

Het is dankzij deze aanpak voor niet-integere vergunninghouders moeilijk om zich ongestoord op de financiële markten te bewegen. De AFM wil dat consumenten erop kunnen vertrouwen dat een vergunninghouder in ieder geval aan de wettelijke eisen voldoet.

Fiscale antecedenten van bestuurders en commissarissen

Bestuurders en commissarissen, bij wie aanleiding bestond om te twijfelen aan de geschiktheid of betrouwbaarheid, zijn hertoetst door de AFM. Hierbij is informatie over zwartsparenders van de Belastingdienst gebruikt. Dit gebeurde via het Financieel Expertise Centrum (FEC). Informatie daarover is van belang voor het toezicht op de naleving van de betrouwbaarheidsnorm en de plicht om relevante antecedenten te melden aan de toezichthouder. Voor het melden van deze antecedenten is een nieuw meldformulier op de website van de AFM geplaatst.

Onderzoek naar rol financiële ondernemingen bij rentederivaten woningcoöperaties

De woningcorporatiesector is in opspraak geraakt wegens handel in rentederivaten met verschillende banken. De woningcorporaties hebben deze rentederivaten met banken afgesloten mede dankzij tussenkomst van enkele intermediairs, aan wie banken grote provisiebetalingen hebben gedaan.

Dit raakt het toezicht van de AFM. Er is onderzoek gedaan naar de rol van de betrokken financiële dienstverleners en hun mogelijke vergunningplicht. Ook kijkt de AFM naar de dienstverlening door de banken, dit loopt nog door in begin 2014.

Mysteryshoppen van toenemend belang

Mysteryshoppen is van toenemend belang voor onderzoek van de AFM. In 2013 is het gebruik van mysteryshoppen met 20 procent gestegen in vergelijking met het jaar ervoor.

Door de rol van de consument aan te nemen, kunnen we beter onderzoeken hoe een partij consumenten benadert en of alle wettelijke eisen wel in acht worden genomen. Dankzij mysteryshoppen komt informatie naar voren die op een andere manier niet boven water zou zijn gekomen.

De AFM zet geregeld lichtere vormen van mysteryshoppen in, zoals het onder een alias per e-mail opvragen van informatiemateriaal. In uitzonderlijke gevallen wordt er gebruik gemaakt van zware mysteryshops, waarbij toezichthouders met gebruikmaking van een dekmantel op bezoek gaan bij een financiële onderneming.

Samenwerking en intelligence

De AFM werkt nauw samen met het FEC, een samenwerkingsverband tussen zeven verschillende autoriteiten met een toezichts-, opsporings- en vervolgingstaak in de financiële sector.

Door het bij elkaar brengen van financiële expertise en informatie vanuit verschillende invalshoeken wordt binnen de samenwerking van het FEC gekeken naar de samenhang en verbanden in de financiële keten. De AFM en haar FEC-partners treden gezamenlijk preventief op tegen bedreigingen voor de integriteit van de financiële sector en handhaven waar nodig. Deze aanpak maakt het mogelijk om probleemgericht op te treden en een breed effect te hebben.

Naast het FEC heeft de AFM in het kader van intelligence de relaties met ketenpartners, in het bijzonder ook criminele inlichtingen- en opsporingsdiensten, verder uitgebreid en verstevigd. Dit heeft meermaals geleid tot snelle uitwisseling van operationele informatie, die waardevol bleek voor strafrechtelijke en toezichtonderzoeken die zich richtten op de bestrijding van financieel economische criminaliteit. Aangegane samenwerkingsverbanden met publieke en private partijen hebben de strategische inlichtingenpositie van de AFM op het gebied van trends en nieuwe bedreigingen verder verbeterd.

Middelen

Bedreigingen van de integriteit van de financiële sector worden effectief aangepakt	Begroting 2013	Realisatie 2013	Afw. t.o.v. B2013
Lasten	9,7	9,1	-6%
Aandeel lasten in totale lasten	11%	11%	-1%

*Begrote en gerealiseerde lasten thema
(*EUR 1 mln.)*

2.7 De kwaliteit van governance, verslaggeving en accountantscontrole gaat omhoog

De werking van kapitaalmarkten is in hoge mate afhankelijk van de kwaliteit, relevantie en betrouwbaarheid van de beschikbare financiële en niet-financiële informatie. Ook het gedrag van bestuurders, raden van commissarissen en aandeelhouders is van belang. Een eerlijke verslaggeving, ondersteund door een goede governance en een goede kwaliteit van de accountantscontrole, is van essentieel belang.

De kwaliteit van de accountantscontrole staat onder druk. De aandacht van het maatschappelijk verkeer voor de accountantscontrole neemt toe. Verschillende incidenten met grote financiële gevolgen bij een aantal grote beursgenoteerde ondernemingen onderschrijven het belang van betrouwbare en kwalitatief goede verslaggeving, een actieve rol daarbij van raden van commissarissen en een kritische externe accountant.

Financiële verslaggeving

De AFM heeft in 2013 de resultaten gepubliceerd van de thematische onderzoeken die zijn uitgevoerd naar de financiële verslaggeving over 2012. Deze onderzoeken waren gericht op beleggingen en kredieten met een hoog risico, het kasstroomoverzicht en voorzieningen. Daarnaast heeft de AFM in kaart gebracht hoe het in Nederland staat met geïntegreerde verslaggeving.

Uit het reguliere toezicht op de financiële verslaggeving kwamen in 2013 vooral aandachtspunten naar voren over bijzondere waardeverminderingen van activa, de toelichtingen die vaak te veel standaardteksten bevatten en tekortkomingen in de uitleg over de beloning van bestuurders. Naar die laatste twee onderwerpen doen we thematisch onderzoek in 2014, evenals naar de risicoparagraaf en pensioenen.

Het themaonderzoek ‘Bijzondere waardevermindering van activa’ uit 2012 lijkt een positieve bijdrage te hebben geleverd aan de kwaliteit van de toelichting op de waardevermindering van goodwill en de impairmenttoetsing. Dit volgt uit het in 2013 uitgevoerde onderzoek waarbij de AFM voor veertig ondernemingen de financiële verslaggeving over de periode 2010-2012 heeft onderzocht. Verder blijkt dat de opvolging van de mededelingen voor de financiële verslaggeving 2012 uitkomt op 94 procent.

Rapport

De uitgebreide resultaten zijn opgenomen in het jaarlijkse rapport dat de AFM in oktober 2013 heeft uitgebracht over de stand van de financiële verslaggeving onder de titel ‘In Balans 2013’. Ook heeft de AFM in deze publicatie de onderwerpen voor de themaonderzoeken 2014 bekend gemaakt. Door het samenvoegen van bevindingen van alle onderzoeken uit 2013, hoopt de AFM bij te dragen aan een beter herkenbaar en vergelijkbaar beeld van de stand van zaken.

We hebben in onze onderzoeken van jaarrekeningen van beursgenoteerde ondernemingen en in het themaonderzoek naar de kwaliteit van niet-OOB-accountantsorganisaties ook aandacht besteed aan de wijze waarop ondernemingen verslag doen over materiële onzekerheden over de continuïteit. Hieruit blijkt dat waar zich bij ondernemingen continuïteitsproblemen voordoen, de transparantie hierover beperkt is. We zijn over de beperkte transparantie van de beursgenoteerde ondernemingen het gesprek aangegaan met de betrokken accountantsorganisaties. In 2014 zal worden nagegaan in hoeverre de transparantie voor deze ondernemingen is verbeterd.

Uitwisseling verslaggevingsexpertise

Per 1 januari 2013 is het toezicht op de financiële verslaggeving van beursgenoteerde ondernemingen op basis van de Wet toezicht financiële verslaggeving gewijzigd. Er kan nu vertrouwelijke informatie worden uitgewisseld met andere onderdelen van de AFM, waaronder de onderdelen die toezicht houden op eerlijke en transparante kapitaalmarkten en op accountantsorganisaties. De expertise van de verschillende onderdelen wordt nu uitgewisseld. Dit draagt direct bij aan een beter financieel toezicht en effectievere aanwending van ervaring en deskundigheid van toezichthouders en zal op termijn leiden tot een betere kwaliteit van de financiële verslaggeving.

Internationale activiteiten

Het werk van de *European Securities and Markets Authority* (ESMA) beïnvloedt in steeds sterkere mate het toezicht op financiële verslaggeving. De AFM is hierin vertegenwoordigd en levert hieraan een grote bijdrage. Daarnaast hebben we zitting in de Board of Supervisors, het hoogste besluitvormende orgaan van ESMA. Dit doen we onder meer door het leveren van de voorzitter van de ESMA Project group on IFRS en het houden van de lezingen. Verder levert de AFM expertise door te participeren in diverse commissies en projecten.

In 2013 is onder meer het rapport 'Comparability of IFRS Financial Statements of Financial institutions in Europe' gepubliceerd. Dit bevat een aantal aanbevelingen om de transparantie in en de vergelijkbaarheid van de financiële verslaggeving te vergroten. Half juli 2013 heeft ESMA de 'Guidelines on enforcement of financial information' uitgebracht, die beogen de consistente handhaving door de toezichthouders te verbeteren. De verwachting is dat de definitieve versie van deze richtlijnen in 2014 zal worden gepubliceerd, waarna de AFM conform deze richtlijnen zal werken.

Accountantsorganisaties

Afronding nulmeting

In 2013 rondde de AFM met haar themaonderzoek naar vijftig niet-OOB-accountantsorganisaties de cyclus af die in 2010 is begonnen met de onderzoeken naar de kwaliteit van de controle van de grootste vier accountantsorganisaties. Begin 2013 heeft de AFM ook de resultaten gepubliceerd van haar reguliere onderzoeken bij de (toen nog) negen overige zogenoemde OOB-accountantsorganisaties.

Uit alle onderzoeken kwam een min of meer vergelijkbaar beeld naar voren. De kwaliteit van de accountantscontrole schiet te vaak tekort. De AFM is in 2013 gestart met het opnieuw uitvoeren van reguliere onderzoeken, te beginnen bij de vier grootste accountantsorganisaties. Deze onderzoeken zijn gedeeltelijk in samenwerking met de Amerikaanse toezichthouder, de PCAOB, uitgevoerd.

Afronding nulmeting accountantsorganisaties	Bevindingen
Big 4-accountantsorganisaties	• Relevante bevindingen bij 29 van de 46 onderzochte accountantscontroles. • Over materiële onderdelen geen voldoende en geen geschikte controle-informatie over de jaarrekening als geheel om het accountantsoordeel te kunnen onderbouwen. • Fundamentele gedragsverandering nodig om de tekortkomingen in de kwaliteit van de accountantscontrole het hoofd te bieden.
Overige OOB-accountantsorganisaties	• Ernstige tekortkomingen in 35 van de 47 onderzochte accountantscontroles. • Over materiële onderdelen geen voldoende en geen geschikte controle-informatie over de jaarrekening als geheel om het accountantsoordeel te kunnen onderbouwen. • Kantoren werken aan fundamentele verbeteringen om de kwaliteit van de accountantscontrole te waarborgen.
Niet-OOB-organisaties (NBA en SRA)	• Ernstige tekortkomingen in 88 van de 110 beoordeelde wettelijke controles (80 %) van vijftig accountantsorganisaties. • Over materiële onderdelen geen voldoende en geen geschikte controle-informatie over de jaarrekening als geheel om het accountantsoordeel te kunnen onderbouwen. • Financiële verslaggeving van onvoldoende kwaliteit in 107 van de 139 beoordeelde jaarrekeningen. • Ingrijpende maatregelen nodig om de kwaliteit van accountantscontroles op niveau te brengen.

Cultuurverandering

We beogen met onze onderzoeken en andere toezichtacties bij te dragen aan de verbetering van de controle door accountants. In 2013 zijn meerdere ontwikkelingen aan te wijzen die een effect zijn van het optreden van de AFM. Daaruit concludeert de AFM dat de markt inmiddels meer en meer overtuigd wordt van de noodzaak van een sectorbrede kwaliteitsverbetering en actief op zoek is naar geschikte methoden deze verbetering te bereiken. Deze verbetering vergt een radicale cultuurverandering.

Zeven van de onderzochte zogenoemde overige OOB-accountantsorganisaties hebben publiekelijk hun bereidheid tot een gedragsverandering getoond. Zij hebben in een specifiek persbericht of in hun transparantieverslag melding gemaakt van het AFM-onderzoek en de daaruit volgende conclusies onderschreven.

Oproep

De AFM heeft ook alle niet-OOB-accountantsorganisaties die *niet* in het onderzoek zijn geselecteerd, opgeroepen om waar nodig (ingrijpende) maatregelen te treffen om de kwaliteit van hun wettelijke controles te waarborgen. Uit de AFM Monitor 2013 blijkt dat circa 85 procent van de niet-OOB-kantoren de kwaliteit van haar eigen (wettelijke) controles tegen het licht heeft gehouden. Meer dan de helft van deze kantoren trof daarbij tekortkomingen aan in de kwaliteit van (wettelijke) controles.

Mede naar aanleiding van onze oproep zijn in 2013 22 niet-OOB-vergunninghouders uit ons register geschreven. Daarvan hebben zeven niet-OOB-kantoren aansluiting gezocht bij andere vergunninghouders. Verder hebben zeven niet-OOB-kantoren hun voornemen uitgesproken hun vergunning te laten intrekken, waarvan vier niet-OOB-kantoren hebben aangegeven samenwerkingsverbanden aan te gaan.

Verder zijn 93 externe accountants uitgeschreven door niet-OOB-kantoren die een vergunning behouden en 42 externe accountants omdat het kantoor waarvoor zij werkten de vergunning heeft

laten intrekken. Van de 93 uitgeschreven externe accountants zijn 11 accountants weer ingeschreven als externe accountant bij een andere vergunninghouder.

Dialoog met de sector

De AFM voert een intensieve dialoog met de Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants (NBA) en de Samenwerkende Registeraccountants en Accountants-Administratieconsulenten (SRA) over de benodigde maatregelen. Om de kwaliteit van de sector te verbeteren hebben kwaliteitstoetsers van de beroepsorganisaties voor accountants NBA en de SRA ‘meegelopen’ met de AFM-toezichthouders in het themaonderzoek niet-OOB-accountantsorganisaties.

We hebben verschillende praktijkcasussen met hen besproken, zodat ze meer inzicht hebben gekregen in de afwegingen die we maken om tot ons oordeel en onze conclusies te komen. Ze zijn dan beter in staat om dezelfde ‘kwaliteitslat’ te hanteren in hun toetsingen als de AFM in haar toezicht. Verder gaan wij in gesprek met adviesbureaus die accountantsorganisaties ondersteunen bij vaktechniek, kwaliteitsbeoordelingen en compliance. Deze adviesbureaus kunnen een bijdrage leveren aan het verbeteren van de kwaliteit van de sector.

Uit het jaarverslag van de NBA voor 2014 blijkt de doelstelling van een substantiële afname van het aantal controledossiers en kantoren dat niet voldoet.

Wet- en regelgeving

De AFM wil dat de (inter)nationale wet- en regelgeving kwalitatief betere accountantscontrole bevordert: de regelgeving moet effectief, handhaafbaar en consistent zijn.

We hebben daarom in 2013 actief bijgedragen aan gezamenlijke reacties op consultaties vanuit verschillende internationale toezichtorganisaties (bijvoorbeeld *European Audit Inspection Group* (EAIG), *International Organization of Securities Commissions* (IOSCO), *European Securities and Markets Authority* (ESMA), *International Forum of Independent Audit Regulators* (IFIAR) met input voor internationale regelgevers als *International Auditing and Assurance Standards Board* (IAASB) en *International Ethics Standards Board for Accountants* (IESBA)). De AFM bekleedt de positie van vice-voorzitter van IFIAR.

Verder heeft de AFM publiekelijk gereageerd op consultaties van de beroepsorganisatie NBA, onder meer met betrekking tot de gedrags- en beroepsregels en de onafhankelijkheidsregels voor accountants. De AFM heeft hierdoor bijgedragen aan de duidelijkheid en de handhaafbaarheid van deze regelgeving.

Bijzondere omstandigheden en incidenten

De AFM heeft ook in 2013 bijzondere omstandigheden geconstateerd waarnaar zij specifiek onderzoek heeft verricht. Toen per 1 januari 2013 het verbod werd ingevoerd voor OOB-accountantsorganisaties om naast de wettelijke controle bij een OOB-controlecliënt ook overige werkzaamheden te verrichten, ontving de AFM signalen deze partijen niet adequaat omgingen met de overgangsregeling. Deze overgangsregeling hield in dat overige concreet geformuleerde opdrachten die vóór 1 januari 2013 waren overeengekomen en wellicht al waren aangevangen, uiterlijk voor eind 2014 moesten worden afgerond.

De AFM heeft begin 2013 onderzocht of de vier grootste accountantsorganisaties adequaat zijn omgegaan met de overgangsregeling. Naar aanleiding van dit onderzoek hebben meerdere accountantsorganisaties in eerste aanleg ontkennend en niet al te positief gereageerd op de publieke rapportage van de AFM, maar vervolgens alsnog publiekelijk afstand gedaan van enkele opdrachten om zo te kunnen voldoen aan het per 1 januari 2013 geldende verbod.

De AFM had in 2013 vijftien incidentenonderzoeken onderhanden, waarvan er zes werden afgerond. Het uitgangspunt bij een incident is, afhankelijk van de specifieke omstandigheden, dat de accountantsorganisatie in eerste instantie zelf onderzoekt of sprake is van dat probleem en wat de gepaste maatregelen zijn. Wij volgen deze stappen nauwgezet en doen waar nodig zelf aanvullend onderzoek.

Incidentenonderzoeken
• 15 incidentenonderzoeken in 2013 onderhanden, waarvan 10 bij Big 4-accountantsorganisaties en 5 bij niet-OOB-accountantsorganisaties. • Aanleiding voor deze incidentenonderzoeken zijn onder andere berichtgeving in de media, al dan niet anonieme klachten die de AFM heeft ontvangen en door accountantsorganisaties ingediende incidentmeldingen. • 6 incidentenonderzoeken afgerond; deze hebben niet geleid tot indienen tuchtklacht of opleggen van een formele handhavingsmaatregel aan de accountantsorganisatie. • Bij de uitvoering van deze incidentenonderzoeken zijn meerdere toezichtgebieden binnen de AFM betrokken, zoals het toezicht op de financiële verslaggeving, toezicht op effectenverkeer en financiële infrastructuur en het integriteitstoezicht.

Klachten

In 2013 heeft de Accountantskamer in twee zaken uitspraak gedaan en in beide gevallen de betrokken accountant berispt. Het betrof de wettelijke controles van handelshuis Van der Moolen en woningcorporatie Vestia.

De AFM heeft tegen eerdere uitspraken van de Accountantskamer in de zaken Philips Pensioenfonds en DSB beroep aangetekend. We zijn het niet eens met het oordeel van de Accountantskamer dat onze klachten op onderdelen niet gegrond zouden zijn. Bij de rechtbank Rotterdam heeft de AFM in de beroepszaak tegen de eerder opgelegde bestuurlijke boete aan KPMG gelijk gekregen. De AFM heeft deze boete in 2013 dan ook kunnen publiceren.

Tuchtzaken	Aanleiding	Resultaten/Status
Van der Moolen	• Ingediend op 19 juli 2012 tegen verantwoordelijk accountant van EY voor de controle van de jaarrekening 2008 van het later failliet verklaarde effectenhuis Van der Moolen. • Gedragsregels over integriteit, deskundigheid en zorgvuldigheid niet nageleefd.	• Uitspraak op 1 augustus 2013 door de Accountantskamer. • Klacht over schending integriteitsregels ongegrond. • Klacht over ontoereikende beoordeling continuïteitsveronderstelling gegrond. • Accountant is maatregel van berisping opgelegd. • De uitspraak is onherroepelijk.
Vestia	• Ingediend op 25 oktober 2012 tegen de voormalige accountant (KPMG). • Accountant heeft nagelaten de juistheid en volledigheid van de derivaten van Vestia vast te stellen; juistheid van de waarderingmethode van de derivaten vast te stellen; juistheid en volledigheid van de toelichting in de jaarrekening vast te stellen. • Hij heeft in de controle geen gebruik gemaakt van specifieke deskundigheid van derivaten.	• Uitspraak op 19 augustus 2013 door de Accountantskamer. • Gehele klacht gegrond verklaard. • Accountant is de maatregel van berisping opgelegd. • De uitspraak is onherroepelijk.
Philips Pensioenfonds	• Ingediend op 24 juni 2011 tegen de accountant van KPMG. • De accountant is onvoldoende professioneel-kritisch geweest bij fraudesignalen.	• Uitspraak op 21 december 2012. • Klacht over professioneel-kritische houding bij fraudesignalen ongegrond. • Klacht over onvoldoende beoordeling vakbekwaamheid, objectiviteit gegrond.

	- Hij heeft onvoldoende vakbekwaamheid en objectiviteit taxateurs beoordeeld. - Hij heeft bij de controle van de jaarrekening 2006 te veel gesteund op de taxaties die de beheerder van het getaxeerde vastgoed heeft laten uitvoeren.(ontoereikende controle-informatie verkregen).	- Klacht over ontoereikende controle-informatie gegrond. - Accountant is de maatregel van waarschuwing opgelegd.
<u>DSB</u>	- Ingediend op 30 juni 2011 tegen de accountant van EY. - Hij heeft de controle van de cruciale post kredieten in jaarrekening 2008 met onvoldoende diepgang en onvoldoende professioneel-kritische instelling uitgevoerd. - Hij heeft geen voldoende en geschikte controle-informatie verkregen over het bestaan van deze post en had daarom geen goedkeurende accountantsverklaring bij de jaarrekening mogen afgeven. - De accountant beriep zich te gemakkelijk op een minimalistische uitleg van controlestandaarden die als open normen zijn geformuleerd.	- Uitspraak op 23 november 2012. - Klacht over de balanspost kredieten gegrond. - Klacht over het niet mogen afgeven van goedkeurende accountantsverklaring is buiten beschouwing gelaten. - Klacht over wijze toepassing controlestandaarden ongegrond. - Accountant is de maatregel van berisping opgelegd. - AFM en accountant hebben hoger beroep ingesteld.

Governance

De AFM streeft ernaar dat de raden van commissarissen (vooral de auditcommissies) beter toezicht houden op de kwaliteit van de verslaggeving en de accountantscontrole. De AFM heeft zich in de communicatie over haar onderzoeken bij accountantsorganisaties nadrukkelijk gericht op de raden van commissarissen en in het bijzonder auditcommissies.

Om over dit onderwerp in dialoog te treden, organiseren we in 2014 een aantal bijeenkomsten, waaronder een voor voorzitters van raden van commissarissen en auditcommissies van de grootste beursgenoteerde ondernemingen in Nederland. In deze rondetafelbijeenkomsten willen wij o.a. van gedachten wisselen met de deelnemers over hun rol en verantwoordelijkheden met betrekking tot de wettelijke controle en de accountantsorganisaties die deze controles uitvoeren.

Openbaar maken onderzoeksbevindingen

Verder heeft de AFM vooral de vier grootste kantoren gestimuleerd haar onderzoeksbevindingen te delen met hun controlecliënten en het gesprek met de auditcommissies van hun controlecliënten aan te gaan over de door hen uitgevoerde controles. Vanaf 2014 kan de AFM kantoor specifieke onderzoeksbevindingen openbaar maken.

Middelen

De kwaliteit van governance, verslaggeving en accountantscontrole gaat omhoog	Begroting 2013	Realisatie 2013	Afw. t.o.v. B2013
Lasten	13,9	12,5	-10%
Aandeel lasten in totale lasten	16%	16%	-5%

*Begrote en gerealiseerde lasten thema
(*EUR 1 mln.)*

2.8 De effectenmarkten functioneren eerlijk en efficiënt en de infrastructuur blijft bestendig

Dit thema draagt bij aan twee van de drie strategische doelstellingen van de AFM, namelijk het bevorderen van eerlijke en efficiënte kapitaalmarkten en het bijdragen aan de stabiliteit van de financiële markten. De inzet bestaat uit een aantal pijlers: het toezicht op marktmisbruik, het toezicht op de marktsinfrastructuur, het melden en registreren, de bijdrage aan effectieve Europese regelgeving (MiFID, MAD, EMIR) en toezicht op emissies en openbare biedingen. Daarnaast heeft de AFM dit jaar aandacht besteed aan de misstanden rond de totstandkoming van de LIBOR-tarieven.

Marktmisbruik

De AFM treedt zoveel mogelijk proactief, risicogestuurd en thematisch op bij de aanpak van marktmisbruik. Wij houden in onze strategievorming rekening met de veranderende omgeving en passen hier onze strategie op aan.

Wij hebben afgelopen jaar ook onze interne processen aangepast zodat wij operationeel vaardiger zijn in het aanpakken van verschillende vormen van marktmisbruik (marktmanipulatie, handel met voorwetenschap en niet tijdige of onvolledige publicatie van koersgevoelige informatie). Dit doen we door de belangrijkste problemen en risico's projectmatig aan te vliegen.

Daarnaast hebben we een verkennend onderzoek uitgevoerd naar het functioneren van *Accelerated Bookbuilding* en de eventuele noodzaak om rond dit proces de handel te onderbreken. Na consultatie van zowel nationale als internationale partijen en toezichthouders is besloten dat dit in beginsel niet noodzakelijk is.

Dialoog met de markt

Als onderdeel van ons toezicht zijn we zowel op nationaal als internationaal niveau in dialoog met marktpartijen, overheden en toezichthouders. We hebben ons het afgelopen jaar ingezet om de dialoog met de markt te vergroten door meer gebruik te maken van mogelijkheden zoals nieuwsbrieven en het organiseren van rondetafelbijeenkomsten. In de Kapitaalmarktenniewsbrief is bijvoorbeeld expliciet de mogelijkheid opgenomen om contact te hebben met specialisten over de onderwerpen die in de nieuwsbrief staan beschreven.

Daarnaast heeft een rondetafelbijeenkomst plaatsgevonden rond algoritmehandel en High Frequency Trading (HFT). Ook heeft de AFM het afgelopen jaar geïnvesteerd in een dialoog over de inwerkingtreding van European Market Infrastructure Regulation (EMIR). Hier hebben wij enerzijds de markt voorgelicht over de gevolgen van de nieuwe wetgeving en anderzijds zijn we in gesprek gegaan met (nieuwe en niet-financiële) marktpartijen over de praktische implementatie-issues die er spelen.

Handhaving en informele maatregelen

De AFM heeft in 2013 14 onderzoeken gedaan naar mogelijk marktmisbruik. In 2013 is één boete opgelegd voor marktmanipulatie. De AFM heeft 3 keer een handelsmaatregel genomen.

Door vroegtijdiger ingrijpen, onder meer door sneller contact op te nemen met de betreffende partijen, kan er effectiever en sneller ingegrepen worden. De AFM heeft dit het afgelopen jaar vaker toegepast wanneer dit efficiënter en effectiever bleek dan de formele trajecten. In totaal zijn er negentien normoverdragende brieven gestuurd. Hierbij lag de nadruk in 2013 op opmerkelijk handelsgedrag.

Marktmisbruikmeldingen

Het aantal meldingen van opvallende transacties (STR's) door beleggingsondernemingen is van groot belang voor de effectiviteit van ons toezicht. In 2013 is het aantal meldingen echter gelijk gebleven ten opzichte van 2012. Op enkele welkome uitzonderingen na zijn de meldingen van de beleggingsondernemingen nog te vaak van lage kwaliteit. Verdere bewustwording van het belang van signalen moet er aan bijdragen dat deze meldingen in kwaliteit en aantal zullen toenemen.

Onderzoek naar risicocontroles in handelssoftware

Gezien het in toenemende mate technologische karakter van de effectenhandel hecht de AFM veel belang aan adequate IT-beheersing door marktpartijen. In 2013 hebben we onder andere projectmatig onderzoek verricht naar het gebruik van handelssoftware door Nederlandse partijen die handelen op Nederlandse handelsplatformen. Wij hebben hierbij in het bijzonder gekeken naar de risicocontroles van deze handelssoftware ter voorkoming van verstoring van de ordelijke werking van de markt. De ESMA Richtsnoeren voor interne beheersing in een geautomatiseerde handelsomgeving dienden hierbij als uitgangspunt. In het kader van dit project heeft de AFM uitgebreid gesproken met betrokken partijen zoals exploitanten van handelsplatformen, vertegenwoordigers van handelspartijen en een groot aantal aanbieders en ontwikkelaars van handelssoftware. De risicoanalyse die wij hebben ontwikkeld in het kader van dit project speelt een belangrijke rol bij onze vervolgwerkzaamheden voor komend jaar ten aanzien van ons toezicht op de beheersing van geautomatiseerde handel door marktpartijen.

Inzichtelijk maken van algoritmehandel

Het in toenemende mate technologisch karakter van de effectenhandel vraagt ook van effectentoezichthouders dat we nieuwe technieken en systemen ons eigen maken. Alleen zo kunnen wij inzicht krijgen in de in omvang sterk toegenomen order- en transactiestromen op de handelsplatformen, ter bestrijding van marktmanipulatie. De AFM heeft het afgelopen jaar een investeringsplan vastgesteld voor de verdere ontwikkeling van deze technieken en systemen. De ontwikkeling is een samenspel tussen door toezichthouders ontwikkelde oplossingen, internationale uitwisseling van inzichten door toezichthouders en specialistische oplossingen uit de markt. De AFM heeft in deze internationale samenwerking een duidelijk profiel en is een drijvende kracht achter de verdere ontwikkeling ervan. Zo is de AFM het afgelopen jaar voor de tweede keer mede-organisator geweest van een jaarlijkse internationale rondetafel rond algoritmehandel en HFT. Hier werden opsporings- en handhavingstechnieken op gebied van marktmanipulatie uitgewisseld door toezichtexperts. Verder is de AFM onderdeel van een Europese onderzoeksgroep van ESMA naar de effecten van HFT.

Digitalisering van verdachte transacties

In 2013 is er eveneens gewerkt aan verdere digitalisering van de opsporing van verdachte transacties. Met de komst van nieuwe richtlijnen zoals MiFID II en EMIR en de toegenomen rapportageverplichtingen die daaruit voortvloeien, komt er veel meer data beschikbaar. Intelligente ICT-toepassingen zullen in de loop van 2014 een groeiende bijdrage kunnen leveren aan het tegengaan van schadelijk marktgedrag.

Marktinfrastructuur en handelaren voor eigen rekening

Toezicht NYSE Euronext

NYSE Euronext kwam in 2013 in de belangstelling te staan door de overname door ICE. De Amerikaanse platformexploitant maakte bij de overname bekend de Europese tak niet te willen houden, en mogelijk naar de beurs te brengen. De AFM adviseerde in haar rol als een van de zes Europese toezichthouders op Euronext onder meer het ministerie van Financiën.

Bij dit advies, waarbij nadrukkelijk de belangen van de Nederlandse kapitaalmarkt zijn meegewogen, is in 2013 primair gekeken naar de gevolgen van de overname. Een eventuele beursgang, of verkoop aan derde partijen van de Europese beurzen, zal wederom van advies moeten worden voorzien, omdat de minister ook in dat geval een verklaring van geen bezwaar zal moeten afgeven. Ook dan zal het belang van een Nederlandse kapitaalmarkt moeten worden meegenomen.

Toezicht Euroclear Nederland

In het toezicht op Euroclear Nederland als CSD in Nederland werkt de AFM samen met DNB. Euroclear Nederland maakt samen met de ESES CSDs van België en Frankrijk gebruik van één settlement platform, waarbij sprake is van een nauwe samenwerking. Het toezicht op Euroclear Nederland wordt om die reden periodiek gecomplementeerd met internationaal overleg met andere relevante collega-toezichthouders die zijn betrokken bij de CSDs in de Euroclear Groep.

In 2013 is de AFM met Euroclear Nederland en collega-toezichthouders in dialoog getreden over de voorbereidingen voor de operationele aansluiting van Euroclear op het pan-Europese Target-2-for Securities. CSDs in Europa die zich hebben uitgesproken voor aansluiting op het T2S-platform zullen in de periode juni 2015 tot februari 2017 naar dit platform migreren. Operationele aansluiting van de ESES CSDs op T2S zal naar verwachting in 2016 plaatsvinden.

Daarnaast heeft de AFM bijgedragen aan totstandkoming van een verordening met geharmoniseerd Europees toezicht op CSDs. Zowel AFM als DNB zullen in ESMA-verband actief bijdragen aan de uitwerking van nadere regels. Door het vooralsnog ontbreken van die nadere regels zal de effectieve inwerkingtreding van dit Europese kader niet eerder dan in 2015 gerealiseerd worden.

Toezicht op handelaren voor eigen rekening

Afgelopen jaar hebben we onze toezichtstrategie op handelaren voor eigen rekening opnieuw bezien. Contacten met onder toezichtstaande handelaren zijn teruggebracht in frequentie. Tegelijkertijd hebben we onze contacten uitgebreid naar de gehele populatie: alle handelaren voor eigen rekening zijn dit jaar bezocht. Daarnaast is aandacht besteed aan ontwikkelingen op het gebied van wet- en regelgeving die gevolgen hebben voor deze populatie (CRD IV en Duitse HFT-wetgeving). Ook zijn enkele thematische onderzoeken uitgevoerd, waarbij bij meerdere ondernemingen één aspect van de bedrijfsvoering is onderzocht.

Toezicht op markttransparantie (melden en registreren)

Beleggers moeten over voldoende informatie beschikken om beslissingen te kunnen nemen. De AFM streeft daarom naar een optimaal overzicht van transacties. We zetten ons in op de beschikbaarheid van betrouwbare en volledige handelsdata en verbetering van de kwaliteit van transactierapportages.

Het totaal aantal meldingen van substantiële belangen, bestuurders en commissarissen meldingen, overige Insider meldingen en kapitaalmeldingen was ruim 2400. Dit is groter dan eerdere jaren waarbij ongeveer 2000 meldingen zijn gedaan. Deels is deze stijging verklaarbaar door de introductie van de 3% grens voor het doen van een substantiële melding.

We hebben in het afgelopen jaar eveneens ingezet op de naleving van short sell regels. Daarnaast hebben we aandacht gehad voor de nadere duiding van en de naleving van het verbod dat geldt voor financiële instellingen ten aanzien van investeringen in fabrikanten van clustermunitie.

Toezicht short sell regels

Op 1 november 2012 is de 'Europese Verordening inzake short selling en bepaalde aspecten van credit default swaps' in werking getreden. In aanvulling hierop zijn gelijktijdig diverse door ESMA

opgestelde technische standaarden van kracht geworden die een verdere uitwerking geven van een aantal in de verordening genoemde onderwerpen. Dit betreft onder meer: de methodes voor de berekening en wijze van notificatie van short-posities en vereisten met betrekking tot openbaarmaking. De AFM heeft destijds actief deelgenomen aan het opstellen van deze technische standaarden. Dit Europese raamwerk verving de tot dat moment bestaande fragmentatie van (verschillende) nationale maatregelen op gebied short selling die door de lidstaten werden toegepast.

Transparantie

Een belangrijke doelstelling van de Verordening - naast het beogen van harmonisatie - is het bieden van transparantie over het bestaan van shortposities aan zowel toezichthouders, als aan de markt. Partijen zijn sinds 1 november 2012 verplicht om short posities in aandelen van beursgenoteerde ondernemingen te melden bij de AFM indien de drempelwaarde van 0,2% (en elke volgende 0,1%) wordt bereikt, onder- of overschreden. Ook netto shortposities in overheidsschulden moeten bij het bereiken, over- of onderschrijden van bepaalde drempelwaarden worden gemeld. In 2013 heeft de meldplicht onder de verordening in Nederland geresulteerd in ongeveer 950 publieke meldingen in short-posities in aandelen en een veelvoud aan meldingen tot 0,5 procent aan de AFM. De top tien van grootste melders is goed voor ongeveer 65 % van alle gedane publieke meldingen. Het beoogde effect van de Verordening om te komen tot grotere transparantie van short posities in aandelen is - gezien het aantal meldingen in het register en het aantal bezoekers van het register - daarmee volgens de AFM gerealiseerd.

Vrijstelling van market makers en primary dealers

In april 2013 zijn richtsnoeren van ESMA over de vrijstelling van market makers en primary dealers voor een aantal verplichtingen uit de Verordening vastgesteld. Instellingen die door de toezichthouder zijn vrijgesteld van de verplichting tot naleving van een aantal uit de Verordening hoeven niet te voldoen aan bepaalde verplichtingen, waaronder de verplichting tot notificatie van shortposities. In Nederland zijn in totaal circa 30 instellingen vrijgesteld. Toezichthouders uit Denemarken, Duitsland, Frankrijk, het Verenigd Koninkrijk en Zweden hebben aangegeven deze richtsnoeren niet volledig na te zullen leven. Daarmee wordt volgens de AFM afbreuk gedaan aan de harmoniserende werking van het Europese kader.

Noodmaatregelen / coördinerende rol ESMA

Een belangrijke noviteit in het Europese regelgevende kader is de coördinerende rol die ESMA heeft bij de voorgenomen introductie van noodmaatregelen in een lidstaat voor een specifiek financieel instrument indien omstandigheden daartoe aanleiding geven. Anders dan in het verleden, zijn toezichthouders uit andere lidstaten nu expliciet in deze afstemming betrokken. In 2013 is met name door Italië meermalen van de noodmaatregel gebruik gemaakt. Vanwege parallelle verhandeling van de betreffende aandelen op een in Nederland gevestigd handelsplatform is de AFM in die gevallen de door de Italiaanse toezichthouder (CONSOB) voorgestelde noodmaatregel gevolgd.

Evaluatie Verordening

Hoewel de Europese short selling regels pas sinds november 2012 van kracht zijn, heeft in 2013 reeds een evaluatie plaats gevonden over de werking en de effectiviteit van de Verordening op basis van een door ESMA uitgebracht advies aan de Europese Commissie. De Commissie zelf concludeert eind 2013 – met de nodige voorzichtigheid vanwege de destijds beperkte hoeveelheid beschikbare data - dat de Verordening een positief gevolg heeft in de vorm van grotere transparantie van short posities, zonder substantiële negatieve economische impact. Ook wordt geconcludeerd dat de huidige drempels voor notificatie van short-posities in aandelen adequaat lijken. Hoewel ESMA beperkte aanpassing van de verordening adviseerde onder meer op de terreinen van de vrijstelling van market makers en de bevoegdheid tot het opleggen van korte termijnverboden, is de Commissie van oordeel dat het te vroeg is om op dit moment al aanpassingen van de verordening voor te stellen. De

Commissie heeft voorgesteld in 2016 een nieuwe evaluatie van de werking van de Verordening uit te voeren.

Toezicht verbod beleggen in handelaren clustermunie

De AFM heeft afgelopen jaar een toezicht- en communicatiestrategie ontwikkeld om het clustermunie verbod goed te laten landen in de markt. Hierbij waren onze werkzaamheden gericht op voorlichting en bewustwording. Op initiatief van de AFM hebben marktpartijen en brancheorganisaties een indicatieve lijst met verboden ondernemingen opgesteld voor 2014, die is gepubliceerd door de sector.

Europese Richtlijnen

Voor de aanpak van marktmisbruik is de AFM afhankelijk van de regelgeving zoals deze in Brussel voor de hele EU wordt ontwikkeld op dit terrein. De AFM draagt bij aan Europese regelgeving (MiFID, MAD, EMIR) door beïnvloeding en de implementatie van deze regelgeving in het toezicht.

De Market Abuse Directive (MAD) en de Market Abuse Regulation (MAR) kregen in 2013 vorm. Vlak voor het einde van het jaar bereikte de triloog tussen het Europees Parlement, de Europese Commissie en de lidstaten een overeenkomst. In 2014 zullen de MAD en de bijbehorende MAR nader worden ingevuld.

Ook is er in 2013 veel aandacht besteed aan de totstandkoming van de herziene MiFID-Richtlijn, de MiFID II op de terreinen marktstructuur, markttransparantie, en de regels voor algoritme handel en HFT. Begin 2014 is ook over die aanpassingen in Europees verband overeenstemming bereikt. De AFM zal in 2014 nauw betrokken zijn bij de uitwerking van de level-2 regels in ESMA verband.

LIBOR

De AFM heeft in 2013 een aanzienlijke bijdrage geleverd aan het onderzoek naar de misstanden rond de totstandkoming van de LIBOR-tarieven bij Rabobank. Het onderzoek, waarbij DNB optrad als home state regulator, leidde uiteindelijk tot een aantal (internationale) schikkingen voor in totaal 744 miljoen euro. In Nederland is besloten om de punitieve sanctie door het OM op te laten leggen, zij schikten voor 70 miljoen euro met Rabobank.

Speciale aandacht was er in 2013 voor benchmarks en de manier waarop deze tot stand komen. De European Securities and Markets Authority (ESMA) en de European Banking Authority (EBA) hebben in juni 2013 principes opgesteld voor de totstandkoming van benchmarks. Ook de International Organization of Securities Commissions (IOSCO) heeft in juli 2013 dergelijke principes opgesteld. De AFM heeft als lid van ESMA en van IOSCO een actieve bijdrage geleverd aan de totstandkoming van deze principes.

Ook zijn in 2013 Europese regels aangenomen die het manipuleren van benchmarks expliciet bestempelen als marktmanipulatie en strafbaar stellen. Deze regels worden naar verwachting eind 2016 van toepassing. De Europese Commissie stelde naar aanleiding van het LIBOR-schandaal versneld een verordening op om het proces van het maken van benchmarks te reguleren en daarmee toezicht op deze benchmarks mogelijk te maken. De Commissie heeft zich hierbij laten leiden door de door ESMA en IOSCO opgestelde principes. De AFM zal de onderhandelingen over deze verordening volgen en actief bijdragen aan uitwerking van de nadere regels door ESMA.

Vooruitlopend op de Europese regelgeving heeft de AFM geïnventariseerd welke (financiële) benchmarks er door in Nederland gevestigde partijen worden vastgesteld. Van een aantal van deze

geïdentificeerde benchmarks heeft de AFM vervolgens de totstandkoming van deze benchmarks getoetst aan de door ESMA en IOSCO opgestelde richtlijnen. Doel van deze toets was om in een vroeg stadium aanbevelingen te kunnen doen ter verbetering van de processen rondom de totstandkoming van benchmarks.

Daarnaast zijn de AFM en DNB afgelopen jaar gestart met een inventariserend onderzoek naar de risico's op manipulatie van benchmarks door Nederlandse banken. Speciale aandacht gaat uit naar wisselkoersen. Dit onderzoek zal in de loop van 2014 worden afgerond.

Nieuwe derivatenwetgeving (EMIR)

Sinds 16 augustus 2012 gelden nieuwe Europese regels voor derivatenovereenkomsten, bekend als European Market Infrastructure Regulation (EMIR). Niet alle bepalingen uit EMIR waren op 16 augustus 2012 direct van kracht. Een aantal verplichtingen is in 2013 ingegaan. Daarnaast zal een aantal verplichtingen in de loop van 2014 en 2015 in werking treden. De nieuwe regelgeving geldt voor ondernemingen die in het verleden derivaten zijn aangegaan die nog openstaan of die nieuwe derivaten aangaan. Vanaf 15 september 2013 moeten zij samen met hun bank een aantal procedures vastleggen.

Deze procedures maken partijen weerbaarder in het gebruik van derivaten en laten minder ruimte voor onzekerheid over de voorwaarden van een derivaat dat wordt aangegaan. Daarnaast moeten derivaten gerapporteerd worden aan zogenaamde Trade Repositories. Deze rapportageverplichting geldt zowel voor derivaten die buiten de beurs zijn afgesloten (Over-the counter, OTC), als voor beursverhandelde derivaten en gaat op 12 februari 2014 van kracht.

Naast de verplichtingen voor OTC derivaten introduceert EMIR ook een geharmoniseerd wettelijk kader voor centrale tegenpartijen (CCPs). Alle bestaande CCPs hebben voor 15 september 2013 een vergunningaanvraag onder EMIR moeten doen om ook in de toekomst nog actief te kunnen zijn.

De rol van de AFM bij het toezicht op EMIR

De AFM houdt samen met DNB toezicht op de regels uit EMIR. DNB is de bevoegde toezichthouder voor banken, (her)verzekeraars en pensioenfondsen. AFM is de bevoegde toezichthouder voor overige partijen.

Voor financiële instellingen gelden zwaardere vereisten vanuit EMIR dan voor (kleine) niet-financiële instellingen. Deze zwaardere vereisten hebben met name betrekking op de centrale en bilaterale uitwisseling van onderpand. Echter, als (één van) wettelijk bepaalde drempelwaarden wordt overschreden door niet-financiële instellingen zijn zij verplicht dit te melden aan de AFM en zullen zij ook aan de zwaardere vereisten moeten voldoen. Voor alle partijen geldt dat zij ten aanzien van niet-centraal geclearde OTC-derivaten, aan een aantal verplichtingen op het gebied van risicomanagement moeten voldoen. De verplichtingen hebben betrekking op het tijdig bevestigen van derivatencontracten, het reconcileren en comprimeren van derivatenportefeuilles en het hebben van een geschillenregeling. Wij hebben enerzijds de markt voorgelicht over de gevolgen van de nieuwe wetgeving en anderzijds zijn we in gesprek gegaan met (nieuwe en niet-financiële) marktpartijen over de praktische implementatie-issues die er spelen.

Eind 2013 heeft de Europese toezichthouder ESMA de eerste vergunningen voor Trade Repositories verleend. Hierdoor moeten partijen vanaf 12 februari 2014 de details van hun derivatencontracten melden aan deze Trade Repositories. De AFM zal samen met DNB toezicht houden op de rapportageverplichting.

DNB is in Nederland aangewezen als vergunningverlenende autoriteit voor CCPs. AFM heeft een

recht van advies waar het de organisatorische eisen en eisen aan interoperabiliteit in EMIR betreft. Daarnaast is AFM aangewezen als toezichthouder op de gedragseisen in EMIR, te weten de participatievereisten, transparantievereisten en segregatie- en portabiliteitsvereisten.

Verkenkend onderzoek rentederivaten

De AFM heeft afgelopen jaar ook een verkennend onderzoek gedaan naar de (deel)markt voor rentederivaten. Daarbij hebben we de kenmerken en risico's van de producten onderzocht, de ontwikkeling van deze markt geanalyseerd en de belangrijkste aanbieders op de Nederlandse markt geïdentificeerd. De verkenning droeg bij aan verdere strategievorming van thema 'Niet-retail klanten krijgen passende dienstverlening van financiële ondernemingen'.

Toezicht op emissies en openbare biedingen

Het toezicht op prospectussen is een belangrijk onderdeel van het toezicht op de informatieverstrekking op de kapitaalmarkten. Het prospectus is een cruciaal document om beleggers inzicht te geven in de financiële situatie van een onderneming die kapitaal wil aantrekken. We willen voorkomen dat een (particuliere) belegger een voor hem of haar niet passende belegging doet. Er is dit jaar bij de toetsing van prospectussen daarom nadrukkelijker aandacht besteed aan dit aspect.

Ook het toezicht op openbare biedingen draagt bij aan de strategische doelstellingen van de AFM. Er is ook dit jaar aandacht geweest voor het waarborgen van een hoge en consistente kwaliteit van het toezicht. Vanuit een sterke focus is opgetreden waarbij zo veel mogelijk gekozen is voor beïnvloeding vooraf om er voor te zorgen dat de uitgangspunten van de biedingsregels werden gewaarborgd.

Middelen

De effectenmarkten functioneren eerlijk en efficiënt en de infrastructuur blijft bestendig	Begroting 2013	Realisatie 2013	Afw. t.o.v. B2013
Lasten	11,9	12,2	2%
Aandeel lasten in totale lasten	14%	15%	9%

*Begrote en gerealiseerde lasten thema
(*EUR 1 mln.)*

2.9 Gedragstoezicht draagt bij aan stabiliteit van het financiële stelsel

Eén van de strategische doelstellingen van de AFM is het bijdragen aan de stabiliteit op de financiële markten. Het begrip financiële stabiliteit ziet op het goed functioneren van het financiële systeem.

Een financieel systeem functioneert goed als het alle functies vervult die noodzakelijk zijn ter ondersteuning van de reële economie. Het financiële systeem is een systeem met de volgende 'spelers': financiële instellingen, financiële markten en infrastructuur.

De AFM heeft in het afgelopen jaar een start gemaakt met het thematisch aanpakken van het stabiliteitstoezicht. Aanleiding zijn de ervaringen van de kredietcrisis, waarbij de gevolgen op de reële economie van instabiliteit van het financiële stelsel nog eens zeer duidelijk zijn geworden. Het belang van het bevorderen van financiële stabiliteit is daarmee evident. Naast prudentieel toezicht speelt ook gedragstoezicht een belangrijke rol in het ondervangen van instabiliteit in het financieel stelsel als gevolg van een bepaald risico, waardoor als resultaat van verbondenheid meerdere marktpartijen in het financiële systeem in de problemen komen. Omdat stabiliteitsrisico's vaak sectoroverschrijdend zijn richten we ons op de samenwerking met DNB, en op gedragingen van marktpartijen die de financiële stabiliteit kunnen ondermijnen als ook de transparantie van systeemrisico's. Een stelselbrede blik is daarom van belang voor het aangaan van de juiste samenwerking en vervolgens het effectief uitvoeren van de eigen rol van de AFM op gebied van financiële stabiliteit.

Wij hebben ons het afgelopen jaar met name gericht op versterking van de samenwerking met DNB en het ministerie van Financiën (middels het Financieel stabiliteitscomité), meer kennis vergaren van de inter-professionele markt (wholesale) voor financiële diensten en producten vanuit de optiek van het bevorderen van financiële stabiliteit en tot slot de ontwikkeling van een methodologie waarmee de plausibiliteit van potentiële stabiliteitsrisico's kan worden ingeschat.

Uitgangspunt

Het uitgangspunt bij dit thema is dat de AFM via het uitoefenen van gedragstoezicht bijdraagt aan de stabiliteit van het financiële stelsel. Voor de lange termijn heeft de AFM het doel: het signaleren van risico's die zich als gevolg van gedrag opbouwen in het financiële systeem en die potentieel een risico kunnen vormen voor de stabiliteit van het financiële systeem, begrijpen hoe de wisselwerking tussen spelers verloopt en bijdragen aan herstel van stabiliteit van het systeem ingeval het instabiel is geworden.

Het beoogde langetermijneffect is dat de AFM via het uitvoeren van gedragstoezicht bijdraagt aan de randvoorwaarden voor een stabiel financieel stelsel, dat batig is aan de reële economie en daarmee de welvaart in Nederland. Een stabiel financieel stelsel beperkt de opbouw van systeemrelevante risico's, kent een grote schokbestendigheid en een beperkt besmettingsgevaar langs de verschillende transmissiekanalen. De focus betreft het gedrag van de genoemde spelers in het financiële stelsel: financiële instellingen, markten en de infrastructuur.

Financieel stabiliteitscomité

Het Financieel Stabiliteitscomité heeft tot taak risico's voor de financiële stabiliteit in Nederland te signaleren en daarover aanbevelingen te doen. In het comité bespreken vertegenwoordigers van DNB, AFM en het ministerie van Financiën ontwikkelingen op het gebied van de stabiliteit van het Nederlandse financiële stelsel. Het comité komt in ieder geval twee keer per jaar bijeen onder voorzitterschap van de president van DNB.

In 2013 is het comité drie keer bijeengekomen. Onderwerpen van discussie waren onder meer de woningmarkt, de versterking van de balansen van banken en de gewenste toename van de transparantie over risico's door banken besproken. Met betrekking tot het laatste onderwerp heeft het Financieel Stabiliteitscomité ook aanbevelingen gedaan. Daarnaast was een van de gewenste effecten om de onderlinge samenwerking op het gebied van stabiliteit tussen de drie deelnemers te versterken, hetgeen op de bovengenoemde dossiers inderdaad is gebleken.

Bankfinanciering

Het thema stabiliteit heeft ook als doel om meer kennis te vergaren van de inter-professionele markt (wholesale) voor financiële diensten en producten, om mogelijke stabiliteitsrisico's in kaart te brengen. In dat licht is door AFM en DNB gezamenlijk onderzoek gedaan naar de financiering van banken. Daarnaast is onderzocht hoe transparant banken zijn over de risico's die zij in het jaarverslag publiceren en welke verbetering daarbij gewenst zijn.

Naast financieringsrisico gaat het hierbij ook om markt- en kredietrisico. Naar aanleiding van dit onderzoek heeft het Financieel Stabiliteitscomité banken opgeroepen om meer inzicht te geven in deze risico's en in de beheersing daarvan. Investerders en externe partijen kunnen hierdoor beter inschatten hoe stevig een bank er voor staat. Uitgangspunt vormen de aanbevelingen van een internationale groep van banken en investeerders, de zogenoemde Enhanced Disclosure Task Force (EDTF). Meer transparantie draagt bij aan het vertrouwen van investeerders in de bankensector en stelt investeerders in staat een adequate risicobeoordeling te maken. Hierdoor kunnen risicopremies en de volatiliteit op financieringsmarkten afnemen, wat resulteert in een meer stabiele bankensector.

Signaleren stabiliteitsrisico's

Het thema financiële stabiliteit heeft een methodologie gerealiseerd waarmee de plausibiliteit van potentiële stabiliteitsrisico's wordt ingeschat. Ook wordt er aan de hand van deze methode een inschatting gemaakt van de omvang van het stabiliteitsrisico. Het ontwikkelen van deze methodologie was wenselijk gezien de specifieke complexiteit van stabiliteitsrisico's en noodzakelijk in het kader van het probleemgestuurde toezicht door de AFM, waarbij prioriteit wordt gegeven aan het oplossen van de grootste problemen. Samenwerking met DNB is ook hierbij van groot belang. De inschatting van stabiliteitsrisico's door de AFM sluit zoveel mogelijk aan bij cycli van DNB.

Internationale beleidsvorming

Op Europees niveau zet de AFM vooral in op werkzaamheden van ESMA, IOSCO en de European Systemic Risk Board (ESRB). Tot vorig jaar leverde de AFM bijvoorbeeld de voorzitter van het ESMA Committee for Economic and Markets Analysis (CEMA). In deze rol heeft de AFM gestuurd op een sterkere verbinding tussen economische analyse en beleidsvorming. Daarnaast is in het mandaat en de werkzaamheden van deze werkgroep een nauwere band bewerkstelligd met het ESRB. Binnen de ESRB worden het Europese bank-, verzekerings- en markttoezicht (resp. EBA, EIOPA en ESMA) met elkaar in verband gebracht met het doel macroprudentiele risico's voor het Europese financiële stelsel te detecteren. Voorts is de AFM in CEMA-verband onderdeel van een Europese onderzoeksgroep waar de effecten van high frequency trading geanalyseerd worden, een onderwerp dat ook een stabiliteitsdimensie kent.

Op wereldwijd niveau is IOSCO als internationale standard setter voor het toezicht op financiële markten bezig de focus te verleggen naar het monitoren van implementatie van de door haar

uitgevaardigde standaarden. De AFM neemt deel aan onder andere het IOSCO Committee for Emerging Risks (CER), waarin is bijgedragen aan de totstandkoming van IOSCO's eerste jaarlijkse IOSCO Risk Outlook. De AFM heeft verder de – voor het mondiale financiële toezicht belangrijke - eerste thematische review geleid: een onderzoek naar de implementatie van de nieuwe IOSCO principles 6 en 7. Deze principles hebben betrekking op de rol van toezichthouders in het identificeren en managen van (systeem)risico's in en buiten hun regelgevend mandaat. Daarbij heeft de AFM sturing gegeven aan de evaluatie van praktijktoezicht op systeemrisico's.

Middelen

Gedragstoezicht draagt bij aan stabiliteit van het financiële stelsel	Begroting 2013	Realisatie 2013	Afw. t.o.v. B2013
Lasten	1,9	1,1	-45%
Aandeel lasten in totale lasten	2%	1%	-41%

*Begrote en gerealiseerde lasten thema
(*EUR 1 mln.)*

2.10 Toezicht BES-eilanden

De AFM houdt sinds 1 juli 2012 gedragstoezicht op de financiële ondernemingen gevestigd in Caribisch Nederland. Het toezicht betreft banken, verzekeraars, tussenpersonen en aanbieders van krediet. Het gaat nu om 45 instellingen.

De AFM werkt met risicogestuurd toezicht op Caribisch Nederland. In het afgelopen jaar heeft de AFM veel aandacht besteed aan het uitbrengen van een self assesment voor de vergunninghoudende instellingen. Daarnaast is prioriteit gegeven aan verantwoorde kredietverstrekking, passende advisering, de informatie die consumenten krijgen voordat ze krediet afsluiten (precontractuele informatieverstrekking) en de Wet ter voorkoming van witwassen en financiering van terrorisme BES (WwftBES).

Er zijn diverse bijeenkomsten met lokale marktpartijen geweest om de zorgplichtaspecten en het belang van een verantwoorde kredietverstrekking goed uit te leggen. Daarnaast is bewerkstelligd dat de instellingen meer informatie over de inkomsten en uitgaven bij de consument uitvragen vóór het afsluiten van een product. Daardoor denken ze meer in het belang van de klant en is de zorgplicht verbeterd. Dit draagt bij aan een betere bescherming van de consument, meer in het bijzonder tegen overkreditering.

Verder heeft de AFM drie nieuwsbulletins uitgebracht om de instellingen te informeren over recente ontwikkelingen en heeft een persbijeenkomst plaatsgevonden over gedragstoezicht in Caribisch Nederland.

De speerpunten voor 2014 blijven verantwoorde kredietverstrekking en passende advisering. We zullen bij de meeste financiële ondernemingen een vervolgonderzoek uitvoeren. Ook zullen we dieper ingaan op de precontractuele informatieverstrekking over krediet en de naleving van de WwftBES. Ten slotte zal de AFM in 2014 aandacht gaan besteden aan het klachtenmanagement van de financiële ondernemingen.

Middelen

Toezicht BES-eilanden (Wfm en Wwft)	Begroting 2013	Realisatie 2013	Afw. t.o.v. B2013
Lasten	0,5	0,4	-19%
Aandeel lasten in totale lasten	1%	1%	-14%

*Begrote en gerealiseerde lasten thema (*EUR mln.)*

2.11 Beïnvloeding van het internationale toezichtspeelveld

Internationale standaarden en Europese regelgeving bepalen voor een groot deel hoe de AFM en andere financiële toezichthouders het toezicht invullen. De beïnvloeding van het internationale speelveld is daarom van zeer groot belang. Wij streven daarom naar intensieve en efficiënte samenwerking met toezichthouders binnen en buiten de EU. Die samenwerking vindt plaats op zowel regelgeving- als uitvoeringsniveau.

De AFM zet op verschillende manieren in op beïnvloeding van het internationale en Europese toezichtspeelveld. Onze internationale beïnvloeding vindt vooral plaats op regelgevingsniveau, waarbij wij een bijdrage leveren aan regelgeving die aansluit op onze thema's. Onze bijdrage aan deze internationale regelgeving wordt verder toegelicht in de thema's.

Er zijn dit jaar ook belangrijke stappen zijn gezet bij (i) internationale initiatieven op gebied van consumentenbescherming; (ii) institutionele veranderingen in het Europees toezicht; en (iii) praktijkgerichte toepassing van internationale standaarden.

Hoe beïnvloedt de AFM het internationale speelveld?

De AFM gebruikt verschillende netwerken om invloed uit te oefenen op het internationale speelveld.

Europees toezichtnetwerk

Europese samenwerking, afstemming en coördinatie loopt via de overkoepelende autoriteiten European Supervision Market Authority (ESMA), European Banking Authority (EBA), European Insurance and Occupational Pensions Authority (EIOPA) en de European Systemic Risk Board (ESRB). De AFM werkt hier samen met de andere bevoegde EU-toezichthouders aan de ontwikkeling van nadere Europese regels en de convergentie van het toezicht. We nemen deel aan relevante werkgroepen die aansluiten op onze thema's. De AFM richt zich voornamelijk op de activiteiten van ESMA en de ESRB. Met betrekking tot EBA en EIOPA neemt de AFM (op uitnodiging van DNB) deel in hun standing committees die zich toeleggen op Financial Innovation en consumentenbescherming.

Verder heeft de AFM ook doorlopend contact met Brussel (Europese Commissie en Europees Parlement en diverse Raadswerkgroepen). Afgelopen jaren heeft de AFM ook twee ervaren medewerkers gedetacheerd bij respectievelijk ESMA en de Europese Commissie. Deze detacheringen ondersteunen deze instituties, maar geven de AFM ook inzicht in de institutionele mechanismen in Europa en een informele toegang tot besluitvormers. Tot slot onderhouden wij bilateraal contact met de belangrijkste Europese toezichthouders, zoals de FCA (VK), de AMF (Frankrijk) en BaFin (Duitsland).

Wereldwijde netwerken

Daarnaast is de AFM vertegenwoordigd in internationale overkoepelende organen. AFM is één van de achttien permanente leden (die 80 procent van de wereldwijde financiële markten vertegenwoordigen) van het bestuur van IOSCO, de internationale organisatie van effectentoezichthouders. IOSCO ontwikkelt en volgt daadwerkelijke toepassing van internationale principes en standaarden voor het markt- en gedragstoezicht op financiële markten.

Deze standaarden worden vaak als leidraad gebruikt voor verdere regelgeving en toezicht op regionaal en nationaal niveau. Daarnaast is IOSCO een belangrijk forum voor informatie uitwisseling tussen toezichthouders. Onze medewerkers nemen daarom ook actief deel aan relevante werkgroepen van IOSCO.

We zijn ook actief binnen IFIAR (internationaal netwerk voor onafhankelijke toezichthouders op accountantsorganisaties), FinCoNet (het nieuwe mondiale netwerk op gebied van consumentenbescherming) en OESO en leveren een bijdrage aan relevante internationale gremia waaraan wij zelf niet kunnen deelnemen zoals de Financial Stability Board (FSB). Tot slot onderhouden we bilaterale samenwerking met internationale toezichthouders, waaronder onze Amerikaanse counterpart FINRA.

Beïnvloeding van initiatieven op gebied van consumentenbescherming

Internationale standaarden en Europese regelgeving bepalen voor een groot deel hoe de AFM en andere financiële toezichthouders het toezicht invullen. De beïnvloeding van het internationale speelveld is daarom van zeer groot belang. Wij streven daarom naar intensieve en efficiënte samenwerking met toezichthouders binnen en buiten de EU. Die samenwerking vindt plaats op zowel regelgeving- als uitvoeringsniveau.

Ambities

Op het gebied van consumentenbescherming is het Nederlandse ambitieniveau hoog en zijn er recentelijk substantiële wijzigingen in regelgeving en op toezichtgebied doorgevoerd. In 2013 hebben nieuwe regels op gebied van het productontwikkelingsproces en het provisieverbod er bijvoorbeeld voor gezorgd dat de bescherming van de consument is toegenomen. Om dit ambitieniveau te kunnen vasthouden, heeft de AFM in 2013 bijzondere aandacht besteed aan internationale trajecten die hierop een grote impact kunnen hebben (MiFID II en Packaged Retail Investment Products (PRIIPS)). We hebben ons actief gemengd in de discussie over deze onderwerpen om onze visie en toezichtpraktijk uit te dragen in Europa.

G20/OECD Task Force on Financial Consumer Protection

Ook heeft AFM-bestuurder Theodor Kockelkoren dit jaar het voorzitterschap van de G20/OECD werkgroep over consumentenbescherming op zich genomen (Task Force on Financial Consumer Protection). Deze werkgroep werkt aan de invoering van principes ter bevordering van consumentenbescherming, zoals transparantie en ontsluiting van informatie en gedragsaspecten in de financiële dienstverlening. De AFM heeft als voorzitter een sturende rol ten aanzien van de strategie en de doelstellingen van deze task force. Daarnaast draagt de AFM het gedachtegoed van Nederland op het gebied van consumentenbescherming uit.

Deze activiteiten hebben geleid tot een duidelijke positionering van de AFM op internationaal niveau en een toegenomen kans op behoud van de hoge normen die de Nederlandse regelgeving stelt aan consumentenbescherming. De teksten van het Europees Parlement voor de (PRIIPS) en MiFID II regelgeving duiden er bijvoorbeeld op dat de Nederlandse visie op productontwikkeling wordt gedeeld binnen Europa.

Beïnvloeding van institutionele veranderingen in het Europees toezicht

Internationale standaarden en Europese regelgeving bepalen voor een groot deel hoe de AFM en andere financiële toezichthouders het toezicht invullen. De beïnvloeding van het internationale speelveld is daarom van zeer groot belang. Wij streven daarom naar intensieve en efficiënte samenwerking met toezichthouders binnen en buiten de EU. Die samenwerking vindt plaats op zowel regelgeving- als uitvoeringsniveau.

ESFS Review

In Europees verband kennen we het sectorale Europees Systeem voor Financieel Toezicht (ESFS) bestaande uit EBA, EIOPA, ESMA en de ESRB. Deze structuur waarborgt dat Europese regelgeving adequaat wordt geïmplementeerd en toegepast. De Europese Commissie evalueert op dit moment dit systeem en heeft daartoe afgelopen jaar onder andere aan de nationale toezichthouders gevraagd om hun zienswijze. De AFM heeft hier de samenwerking met DNB en het ministerie van Financiën opgezocht en een gezamenlijke visie ontwikkeld op het functioneren en de toekomst van de ESFS.

Onze visie richt zich vooral op de governance, het toezicht op toezicht en toezichtconvergentie. De belangrijkste aanbevelingen aan de Commissie zijn: Het versterken van de cross-sectorale dimensie van het ESFS. De Europese toezichtautoriteiten moeten meer van hun bevoegdheid gebruikmaken om collegiale toetsingen bij bevoegde autoriteiten uit te voeren. Harmonisatie van regelgeving en gemeenschappelijk toezicht is in dit opzicht niet in alle gevallen de meest doeltreffende oplossing.

Bankenunie

Daarnaast hebben wij met DNB en het ministerie van Financiën een nieuwe samenwerking opgestart om de ontwikkelingen rondom de bankenunie actief te volgen. De Europese Unie werkt aan een bankenunie om besmettingsrisico's te voorkomen en de coördinatie tussen nationale toezichthouders te verbeteren. Het Europees toezicht zal van toepassing zijn op alle banken in de deelnemende landen.

De invoering van Europees toezicht zal een fundamentele verandering in het prudentiële banktoezicht teweegbrengen. Tegelijkertijd betekent dit dat de AFM en DNB minder ruimte zullen hebben om banken te reguleren, toezicht daarop te houden en zo nodig af te wikkelen. Ook speelt de kwestie in hoeverre de huidige samenwerking van DNB en AFM past bij het model van de bankenunie. Afgelopen jaar heeft daarom een tripartiete overleg plaatsgevonden tussen AFM, DNB en het ministerie over onze visie op de toekomst van het Europees toezicht. Hier stonden wij gezamenlijk stil bij de uitdagingen en dilemma's en zijn samenwerkingsafspraken gemaakt voor volgend jaar.

Beïnvloeding van praktijkgerichte toepassing van internationale standaarden

Internationale standaarden en Europese regelgeving bepalen voor een groot deel hoe de AFM en andere financiële toezichthouders het toezicht invullen. De beïnvloeding van het internationale speelveld is daarom van zeer groot belang. Wij streven daarom naar intensieve en efficiënte samenwerking met toezichthouders binnen en buiten de EU. Die samenwerking vindt plaats op zowel regelgeving- als uitvoeringsniveau.

Toezichtconvergentie

Naast het ontwikkelen van nieuwe standaarden en regels is het belangrijk om ervoor te zorgen dat nationale toezichthouders deze regels in de praktijk op consistente wijze toepassen (de zogenoemde toezichtconvergentie). Dit bevordert de kwaliteit van het toezicht, creëert een gelijk speelveld tussen marktpartijen en toezichthouders en ondersteunt het 'toezicht op toezicht'.

Op Europees niveau neemt de AFM op dit moment deel aan het assessment team van twee peer reviews. Deze peer reviews richten zich op de toezichtpraktijken in de lidstaten. Het betreft toezicht op 'MiFID marketing communication' en toezicht op de 'automated trading guidelines' (HFT). Europa maakt al langer gebruik van peer reviews. Nieuw in 2013 is dat ze doortastender worden door onder meer het gebruik van bezoeken bij de bevoegde EU-toezichthouders.

De AFM heeft op mondiaal niveau ingezet op toezichtconvergentie binnen IOSCO verband door de eerste thematische review te leiden op gebied van systeemrisico's. Daarbij heeft de AFM sturing gegeven aan de evaluatie van praktijktoezicht op systeemrisico's.

3. ORGANISATIE EN BESTURING

3.1 Organisatie

De maatschappelijke betrokkenheid van de AFM uit zich niet alleen in het streven naar duurzaamheid van financiële markten en de eigen organisatie. Deze is ook zichtbaar in de samenwerking op nationaal en internationaal niveau en in de actieve dialoog die we met de omgeving voeren.

Flexibel toezicht

De afgelopen jaren heeft de AFM veel geïnvesteerd in de ontwikkeling van een meer probleemgeoriënteerde toezichtaanpak en de daarvoor benodigde flexibele organisatie. De financiële markten zullen niet minder grillig en complex worden. Snel en effectief inspelen op toekomstige ontwikkelingen blijft essentieel voor de AFM.

In 2013 zijn de veranderingen in de financiële markten, de maatschappelijke verwachtingen en de internationalisering van het toezicht aanleiding geweest om de inrichting van het toezicht nog wendbaarder te maken. De AFM heeft haar thema's en taken ondergebracht in vijf multidisciplinaire afdelingen: Klantbelang Centraal, Pensioen & AIFM, Kwaliteit Accountantscontrole & Verslaggeving, Efficiënte Kapitaalmarkten, Marktintegriteit & Handhaving. Daarnaast zijn er drie afdelingen die de doorlopende toezichttaken ondersteunen.

Een grotere flexibiliteit ontstaat doordat afdelingen in omvang kunnen variëren naar gelang de breed gestelde prioriteiten. Deze inrichting zorgt ervoor dat marktproblemen nog slagvaardiger en in samenhang met elkaar benaderd worden. Dat geldt zowel voor de geïntegreerde aanpak van marktproblemen als voor de prioritering in thema's en –projecten. Wij zetten kennis, vaardigheden en capaciteit zo flexibel en doelmatig mogelijk in.

Samenwerking op nationaal niveau

De AFM werkt samen met DNB om de wetten en regels voor de financiële sector te handhaven. Dat betekent dat we samen afspraken maken om te bevorderen dat financiële instellingen zich aan de regels houden. De AFM werkt ook samen met beroepsorganisaties met eigen toezichtstaken, zoals de NBA en met veel andere organisaties, zoals het Financieel Expertise Centrum (FEC) en het Markttoezichthoudersberaad (MTB).

Samenwerking op internationaal niveau

In internationaal en Europees verband werken we samen met Europees toezichthouder ESMA, de ESRB, IFIAR, EIOPA, EBA en werken we samen met collega-effectentoezichthouders binnen IOSCO.

Dialoog

De AFM gaat de dialoog aan met haar omgeving over doelstellingen, activiteiten, middelen en effecten. De dialoog met belanghebbenden kent een overlegstructuur met enerzijds bilateraal overleg (met koepelorganisaties en onder toezichtstaande ondernemingen) en anderzijds een aantal vaste overlegfora. Vaste fora zijn het 'Adviserend Panel van vertegenwoordigende organisaties' en een aantal expertcommissies waarin specifieke kennis van de markt samenkomt.

Het 'Adviserend Panel van vertegenwoordigende organisaties' bestaat uit leden van organisaties van zowel ondernemingen als consumenten. De ministers van Financiën en Sociale Zaken en Werkgelegenheid vaardigen toehoorders af. Het bestuur van de AFM bespreekt met het panel voornamelijk de kerndocumenten uit de planning- en controlcyclus, zoals de agenda en het jaarverslag. Ook vindt er jaarlijks overleg plaats met een aantal bestuursvoorzitters van toonaangevende marktpartijen. Dit overleg is bedoeld om signalen te krijgen over de uitvoering van het toezicht door de AFM, de prioriteiten in de toezichttaken en de toezichtvoorbereiding.

Ieder kwartaal spreekt de AFM ook met enkele organisaties die consumenten willen begrijpen en versterken. Dat zijn de Consumentenbond, Vereniging Eigen Huis en de Vereniging van Effectenbezitters (allen ook vertegenwoordigd in het 'Adviserend Panel van vertegenwoordigende organisaties') en Nationaal instituut voor Budgetvoorlichting (Nibud). Ook hier staan signaal- en kennisuitwisseling hoog op de agenda.

De Commissie Kapitaalmarkt bestaat uit elf externe experts. Zij fungeert als klankbord voor de AFM over casuïstiek, wetgevingsaspecten en interpretaties op het gebied van effectenmarkten, infrastructuur, openbare biedingen, marktmisbruik en prospectusvraagstukken. De Commissie Financiële Verslaggeving & Accountancy bestaat uit negen externe experts. Zij adviseert de AFM over Europese en Nederlandse wetgevende en beleidsmatige initiatieven op het gebied van financiële verslaggeving en accountancy. Ook levert ze een bijdrage aan de bredere oordeelsvorming van de AFM over het toezicht op financiële verslaggeving en accountancy.

Zakelijke belanghebbenden zien effectiviteit AFM toenemen

De zakelijke belanghebbenden beoordelen de effectiviteit van de AFM veel vaker dan voorheen als (zeer) goed (44 procent positief, tegen 29 procent in 2011). Het algemene oordeel over het functioneren van de AFM is de afgelopen twee jaar echter stabiel gebleven (41 procent is positief, 18 procent negatief). De balans van het oordeel over de AFM valt, net als in 2011, positief uit. Geen van de groepen geeft per saldo een negatieve score aan het toezicht van de AFM in het algemeen.

Intensiever toezicht maakt kritischer op de AFM

Stakeholders die in 2013 meer dan voorheen toezichts aandacht kregen van de AFM, zoals de (niet-OOB-) accountantsorganisaties, zijn veel kritischer geworden over het functioneren en de effectiviteit van de AFM. Pensioenfondsen en adviseurs en bemiddelaars zijn echter nog altijd onze meest kritische stakeholders. In vergelijking met twee jaar geleden oordelen zij echter wel wat positiever, mede doordat we actiever communiceren over ons toezicht en vaker de dialoog met hen aan zijn gegaan.

Handelsplatformen, Clearing en settlement en effectenuitgevende instellingen zijn evenals in 2011 het meest positief over het functioneren van de AFM. Zij waarderen de effectiviteit van de AFM ook vaker (zeer) goed dan overige belanghebbenden. Banken zijn ook vaker dan gemiddeld te spreken over de effectiviteit van de AFM.

Zonder de AFM zou de markt niet goed functioneren

Per saldo zijn de meeste stakeholders ervan overtuigd dat de financiële markten zonder de AFM niet goed zouden functioneren. Met name de partijen opererend binnen de kapitaalmarkten en in mindere mate de financiële ondernemingen zien overwegend het belang van toezicht in. Met name adviseurs en bemiddelaars zijn er vaker van overtuigd dat de markt zonder de AFM ook goed zou werken.

Blijvende verbeterpunten: openstaan voor kritiek en de juiste toon hanteren

Meer dan voorheen geven de professionals - en dan met name de banken - aan dat de AFM de juiste prioriteiten stelt. Verder vindt veruit de meerderheid dat de AFM zich actief opstelt in haar uitvoering van het toezicht en dat we voldoende zichtbaar zijn. Vaker dan voorheen levert de AFM een positieve bijdrage aan financieel economische discussies (gestegen van 33 procent naar 42 procent).

Minder positief is men over de transparantie in de keuzes en afwegingen van de AFM, het openstaan voor kritiek en het gebruik van de juiste toon. Hoewel deze in 2011 als verbeterpunten werden omschreven, is daar in de perceptie van de stakeholders nog geen verbetering in opgetreden. Ook zouden veel stakeholders graag zien dat de AFM vaker in gesprek gaat met marktpartijen en meer positieve bijdrage levert aan financieel economische discussies.

Positief oordeel over communicatiemiddelen AFM

De AFM slaagt er steeds beter in om haar stakeholders op verschillende manieren te bereiken:

- 95 procent kent de website van de AFM
- 92 procent is bekend met de digitale nieuwsbrieven
- 84 procent leest nieuwsberichten op de website
- 73 procent ziet of leest wel eens een interview met een AFM'er

Het oordeel over deze media is overwegend positief, al steken de digitale nieuwsbrieven er met kop en schouder bovenuit: zeven van de tien vinden deze (zeer) goed.

Leidraden worden gewaardeerd

Leidraden worden door vier van de vijf professionals gelezen en worden steeds beter gewaardeerd; de helft vindt ze (zeer) goed terwijl in 2011 nog maar een op de drie er zo over oordeelde. Een ruime meerderheid van de lezers vindt dat de leidraden helpen bij hun werk, dat ze aanzetten tot actie en bijdragen aan een goede werking van de financiële markten.

Er is een duidelijk verband tussen de leidraden en het algemene oordeel over de AFM; stakeholders die de leidraden waarderen zijn positiever over het functioneren van de AFM. Dat verband geldt het sterkst wanneer de AFM met een leidraad laat zien dat zij de markt begrijpt en wanneer zij een positieve bijdrage levert aan de goede werking van de financiële markten.

Consumenten zien actieve rol voor AFM

Eens in het half jaar laat de AFM door een extern onderzoeksbureau via de Consumentenmonitor toetsen hoe consumenten over het functioneren van de AFM denken.

De consument, de vraagzijde op de financiële markt, is een belangrijke doelgroep voor de AFM. Consumenten zijn overwegend positief over de AFM en zien een actieve rol voor de toezichthouder. Vertrouwen in de markt en in toezicht kan wel verder versterkt worden.

De mening van de consument over de rol van de AFM en dienstverleners op de financiële markt wijkt op punten wel af van wat zakelijke partijen vinden.

Vertrouwen

Ongeveer een op de vijf Nederlanders vindt de financiële markt in Nederland goed georganiseerd, een op de drie niet. Eén op de zes consumenten heeft vertrouwen in het financieel toezicht in Nederland, ruim vier op de tien niet. De crises hebben het consumentenvertrouwen duidelijk een knauw gegeven; in najaar 2008 vond nog 46% de financiële markt goed georganiseerd.

Eigen verantwoordelijkheid

Een derde van de consumenten weet (globaal) wat de AFM doet, een derde kent de AFM van naam en een derde heeft niet eerder van de AFM gehoord. Onder particuliere beleggers is de geholpen naamsbekendheid 88% en bijna driekwart van de mensen die onlangs een hypotheek sloten kent de AFM. Naamsbekendheid onder consumenten is geen doel op zich, maar een middel om consumenten beter hun eigen verantwoordelijkheid te kunnen laten nemen. Een grotere naamsbekendheid kan ook voor meer (toezichts)signalen van consumenten zorgen.

Op de vraag of de AFM eerlijke en transparante financiële markten bevordert, zegt (najaar 2013) ruim een derde van de consumenten ja, en een op de zeven vindt van niet. In najaar 2012 vond nog de helft van de consumenten dat AFM haar missie behaalt.

Waardering

Driekwart van de consumenten die de AFM kennen, is positief over de AFM. En hoe beter men de AFM kent, hoe hoger de waardering voor de AFM. Mensen met een groter vertrouwen in de financiële markt zijn ook positiever over de AFM. Positieve citaten van consumenten: “AFM is niet bang misstanden aan te pakken”, “ze oefenen goede controle uit.” Minder tevreden consumenten zeggen bijvoorbeeld: “De AFM is reactief, ze lopen achter de feiten aan en zijn betuttelend.”

De helft van de zakelijke stakeholders zegt dat de AFM bijdraagt aan het vertrouwen van consumenten en beleggers in de Nederlandse financiële markt, bijna een kwart van hen is het niet eens met die stelling.

Verantwoordelijkheid

Bijna 60% van de consumenten vindt dat de verantwoordelijkheid vooral bij een aanbieder ligt bij het afsluiten van een financieel product. Voor een beleggingsverzekering zegt driekwart van de verzekerden dat de verantwoordelijkheid vooral bij de financiële dienstverlener ligt. Hiertegenover staat de mening van zakelijke stakeholders, waarvan tweederde zegt dat de AFM doorslaat naar zorgplicht door financiële instellingen.

In het stakeholdersonderzoek onder zakelijke marktpartijen zegt ruim 60% dat vooral financiële instellingen, en niet de AFM, consumenten moeten voorlichten. Onder consumenten zegt slechts 3% dat de AFM niet meer moet doen aan consumentenvoorlichting.

Maatschappelijk verantwoord ondernemen

Het goed functioneren van de financiële markten is een publiek belang. De kerntaak van de AFM houdt daardoor per definitie in dat zij maatschappelijk verantwoord ondernemen ondersteunt.

De dimensies van maatschappelijk verantwoord ondernemen (mvo) die voortvloeien uit onze kerntaak zijn verweven in onze primaire processen. De begrippen integriteit, compliance en transparantie hebben een centrale plaats in het primaire proces van de AFM. Ook in de eigen bedrijfsvoering neemt maatschappelijk verantwoord ondernemen een belangrijke plaats in.

Effectgericht

We voeren daarom een actief en effectgericht mvo-beleid, waarmee we de positieve aspecten van ons handelen op mens, milieu en maatschappij willen stimuleren en de negatieve aspecten beperken. Dit geldt zowel voor onze rol als toezichthouder op de financiële markten als voor onze eigen bedrijfsvoering. Voor haar eigen bedrijfsvoering kiest de AFM voor een pragmatische aanpak die bijdraagt aan een betrouwbaar en geloofwaardig duurzaamheidsprofiel.

Scorecard

We maken onze mvo-activiteiten zo goed mogelijk meetbaar. Daarvoor maken we sinds halverwege 2013 gebruik van een mvo-scorecard. De scorecard geeft inzicht in de korte- en langetermijndoelen van de AFM op het gebied van mvo. De scorecard laat ook zien hoe we meten of we de doelen halen. Vooral als gebruiker van het gebouw en als inkoper kunnen we een aantal snelle resultaten boeken. Zo maakt de AFM voor verlichting gebruik van bewegingssensoren en gebruikt zij inmiddels 100 procent groene stroom en geven AFM-medewerkers les op scholen over financiële onderwerpen.

3.2 Besturing

Om de AFM zorgvuldig en transparant te besturen, hanteert de AFM een helder besturingsmodel. Dit model geeft duidelijk aan binnen welke grenzen de AFM opereert en op welke manier zij verantwoording aflegt.

Governance bij de AFM

De AFM is een zelfstandig bestuursorgaan (ZBO) met bevoegdheden voor het gedragstoezicht op de financiële markten. Een ZBO valt niet direct onder het gezag van een ministerie. De wetgever heeft de bevoegdheden toegekend aan de AFM en de AFM draagt de verantwoordelijkheid voor de concrete uitoefening van het toezicht.

De raad van toezicht ziet toe op de wijze waarop het bestuur van de AFM zijn taken verricht. De minister van Financiën benoemt de leden van de raad van toezicht. De raad van toezicht kan voor deze benoeming een niet bindende voordracht doen. Daarnaast keurt de minister van Financiën, onder andere, statutenwijzigingen, de Agenda en de jaarrekening goed. De minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid keurt het onderdeel van het toezicht op pensioenuitvoerders in de Agenda (begroting) en in de jaarrekening goed.

De Wet op het financieel toezicht (Wft) bevat diverse bepalingen over de ‘governance’ van de AFM. Het betreft onder meer regels over de benoeming en bezoldiging van de leden van het bestuur en de raad van toezicht maar ook de taken van de AFM. De statuten van de AFM bevatten een nadere uitwerking van deze bepalingen.

In 2013 heeft de AFM gewerkt aan nieuwe statuten voor de AFM. Alle relevante wijzigingen die benodigd zijn onder meer vanwege de ‘wet versterking governance AFM en DNB’ en de ‘wet bestuur en toezicht’ zijn hierin verwerkt.

De AFM conformeert zich aan de ‘Corporate Governance Code’ (Code) voor zover deze code kan worden toegepast op een semipublieke organisatie. Voor zover de wet anders bepaalt dan de Code volgt AFM de wet. De AFM heeft een overzicht opgesteld van alle bepalingen uit de Code waarin wordt aangegeven welke bepalingen worden toegepast binnen de organisatie en welke bepalingen niet van toepassing zijn omdat de AFM een ZBO is in de vorm van een stichting. Dit is de ‘Corporate Governance Code matrix’.

Corporate Governance Code – matrix

De Nederlandse Corporate Governance Code gaat uit van de structuur van een beursvennootschap, de AFM een ZBO is in de vorm van een stichting. Een groot aantal bepalingen uit de Code moet worden vertaald naar de AFM-context.

In het algemeen geldt dat bepalingen over de raad van commissarissen worden vertaald naar de raad van toezicht. Waar de Code bevoegdheden toekent aan de algemene vergadering van aandeelhouders, worden deze voor toepassing binnen de AFM gespiegeld aan de bevoegdheden van de minister van Financiën. De AFM heeft een overzicht opgesteld waarin wordt aangegeven welke bepalingen van de Code zijn geïmplementeerd. Dit overzicht wordt ook wel aangeduid met de 'Corporate Governance Code-matrix'.

De matrix is te vinden op de website van de AFM. Een aantal best practice bepalingen is niet van toepassing op de AFM. Het betreft de bepalingen II.1.6, II.1.9 t/m II.1.11, II.2.1 t/m II. 2.7, II.2.10 t/m II.2.13, II.2.15, III.3.4, III.6.4, III.6.6, III.7.1, III.7.2, III.8, IV en V.1.2, V.2.1 en V.3.3. De overige bepalingen worden door de AFM toegepast.

De hoofdlijnen uit de Nederlandse Corporate Governance Code-matrix voor de AFM zijn:

- De raad van toezicht stelt de bezoldiging van het bestuur vast. De bezoldiging heeft de goedkeuring van de minister van Financiën nodig ;
- De AFM kent een incompatibiliteitenregeling (regeling met betrekking tot onverenigbare functies) en een tegenstrijdigebelangenregeling (voor het omgaan met situaties van potentieel tegenstrijdige belangen) die voldoen aan de eisen van de Code;
- De AFM legt een in control verklaring af in lijn met wat door de Monitoring Commissie Corporate Governance is voorgesteld als 'good practice' van de best practice bepaling II.1.5, namelijk dat de verklaring zich alleen richt op de financiële verslaggevingsrisico's en wordt aangevuld met een beschrijving van de overige risicomanagementactiviteiten;
- De AFM heeft een complianceregelgeving die op onderdelen strikter is dan de Code voorschrijft;
- Begroting en jaarrekening worden ter goedkeuring voorgelegd aan de raad van toezicht en hebben goedkeuring van de minister van Financiën nodig. Het jaarverslag wordt na goedkeuring door de raad van toezicht uitgebracht aan de minister. Met de minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid zijn voor het toezicht op pensioenuitvoerders afspraken gemaakt over de begroting en de verantwoording die aansluiten bij de verhouding tussen de AFM en de minister van Financiën;
- De externe accountant van de AFM wordt conform de Code benoemd door de raad van toezicht. De auditcommissie van de raad van toezicht is het primaire aanspreekpunt voor de accountant;
- De AFM heeft een Interne Audit Dienst (IAD). De bevindingen van de IAD worden besproken in de auditcommissie.

Compliance en integriteit

In 2013 is doorlopend aandacht besteed aan normoverdracht en het omgaan met dilemma's door onder meer actieve voorlichting hierover tijdens afdelings- en teamoverleggen. Daarnaast zijn we een project begonnen om de integriteitregelingen periodiek te actualiseren en werkprocessen op het gebied van compliance en integriteit te automatiseren. Door de verdergaande automatisering worden medewerkers door de AFM in toenemende mate gefaciliteerd bij het vergroten van de eigen verantwoordelijkheid voor de naleving van de integriteitregelingen.

Klachtenregeling

Een ieder heeft het recht om door de AFM en haar medewerkers op een correcte manier te worden behandeld. Als een persoon van mening is dat dit niet het geval is geweest, kan hij of zij een klacht indienen bij de AFM. Klachten worden door de AFM zorgvuldig en in overeenstemming met het Klachtenreglement afgehandeld.

In 2013 heeft de klachtencoördinator in zeven klachtdossiers een inhoudelijk oordeel gegeven (in 2012 was dit het geval in drie dossiers). De klachtdossiers waarin tot een inhoudelijk oordeel is gekomen, betroffen - kort samengevat - klachten over onzorgvuldig en / of niet integer optreden van toezichthouders bij het verrichten van onderzoek (5), de wijze waarop de AFM in een bepaald dossier extern heeft gecommuniceerd (1) en trage en onvoldoende communicatie door de AFM in het kader van een vergunningaanvraag (1). Van deze dossiers zijn twee klachten (deels) gegrond verklaard en vijf klachten ongegrond verklaard.

In drie dossiers heeft de klachtencoördinator de klacht niet in behandeling genomen op grond van artikel 9:8 van de Algemene wet bestuursrecht. Of de gedraging waarop de klacht betrekking had, vond langer dan een jaar voor indiening van de klacht plaats (1), of er had tegen de gedraging bezwaar kunnen worden gemaakt (1) of er had een beroep (1) kunnen worden ingesteld.

Namens de klachtencoördinator is daarnaast in meerdere gevallen contact met een klager opgenomen en is op andere wijze aan een oplossing gewerkt, waardoor klager geen noodzaak meer zag om tot een inhoudelijke behandeling van de klacht over te gaan. Dit is ook in lijn met een ontwikkeling naar de inzet van bemiddeling ofwel mediation bij de afhandeling van bepaalde klachten.

Eind 2013 waren er nog drie klachtdossiers in behandeling. Dit betreft dossiers waarin wordt geklaagd over het overschrijden van de beslistermijn op een vergunningaanvraag, de wijze waarop klachten worden behandeld en het niet optreden door de AFM in een specifiek dossier.

De AFM heeft afgelopen jaar over zeventien collega's meldingen ontvangen van (mogelijke) aantastingen van de integriteit.

Besturingscyclus

Voor de interne sturing en de externe verantwoording maakt de AFM gebruik van een besturingscyclus. In deze cyclus vindt binnen de financiële randvoorwaarden het proces plaats van (strategische) planning, uitvoering, (bij)sturing en verantwoording. Aan de hand van diverse tussentijdse meetmomenten wordt beoordeeld of de AFM 'op koers' ligt en wordt bijgestuurd als dat nodig is. Ook worden de externe belanghebbenden tussentijds geïnformeerd over de voortgang. In het jaarverslag legt de AFM verantwoording af over de resultaten en effecten van onze inspanningen.

In 2013 is de aandacht onverminderd uitgegaan naar doelmatig en effectgericht toezichthouden. De Agenda 2014 en het Jaarverslag 2013 dienen als bewijs voor deze aandacht. Daarnaast speelt doelmatigheid in de keuzen die de AFM maakt in haar toezicht, een essentiële rol. De AFM zoekt in het toezicht naar mogelijkheden om met ons optreden zoveel mogelijk effect te bereiken in de markt. Bovendien zetten wij ons in om op een zo efficiënt mogelijke wijze met onze middelen om te gaan.

Gedragbeïnvloeding en Effectmeting

De AFM wil met haar toezicht zoveel mogelijk effect in de markt bereiken. De inzet van middelen is steeds gericht op het beoogde effect: eerlijke en transparante financiële markten, in het belang van consumenten en beleggers. De AFM is een gedragstoezichthouder. We houden toezicht op het gedrag van anderen. Het is daarom belangrijk om meer te begrijpen van menselijk gedrag en wat daar invloed op heeft. Deze kennis is de basis om effectief te kunnen zijn in ons werk. Als toezichthouders zijn we ook verandermanagers, we willen dat gedrag goed blijft of goed wordt.

Gedragseconomische en sociaal psychologische inzichten leiden tot nieuwe mogelijkheden om te beïnvloeden. Daarnaast helpen ze om het bestaande repertoire beter toe te passen. Ook maken ze een bredere visie mogelijk om marktproblemen op te lossen (dus andere oplossingen dan nieuwe wetgeving).

Effect

De AFM wil met haar toezicht zoveel mogelijk effect in de markt bereiken. De inzet van middelen is steeds gericht op het beoogde effect: eerlijke en transparante financiële markten, in het belang van consumenten en beleggers. Als lerende organisatie met een maatschappelijk doel is het voor de AFM noodzakelijk om de effecten van haar toezicht in kaart te brengen. Werkt een bepaald type gedragsbeïnvloeding? Dit kunnen wij alleen bepalen door zo objectief mogelijk de behaalde effecten van de interventies te analyseren. Op die manier meten wij bijvoorbeeld bij welke doelgroep of bij welk probleem een interventie werkt en wanneer niet. Blijkt de interventie het beoogde effect te hebben, dan kan deze in de toekomst bij soortgelijke problemen vaker worden gebruikt. Was dit niet het geval, dan leren wij als organisatie hier ook van. Zo ondersteunt effectmeting ook het stellen van prioriteiten.

Daarnaast verlangt de maatschappij steeds meer van de AFM dat zij succesvol is in het oplossen van problemen die zij tegenkomt in haar toezicht. Van ons wordt verwacht dat wij kunnen aantonen dat onze inspanningen resultaat hebben, en dat zowel consumenten als de financiële markten profiteren van ons werk.

Risicobeheersing

Risicomanagement is het identificeren en kwantificeren van risico's, die het bereiken van de organisatiedoelstellingen onzeker maken. Ook het vaststellen, uitvoeren en evalueren van beheersmaatregelen maakt er onderdeel van uit. Uitgangspunt is dat het bestuur en het management verantwoordelijk zijn voor de effectieve identificatie, analyse, beheersing en bewaking van risico's.

Het risicomanagementproces is verankerd in de besturingscyclus en maakt integraal onderdeel uit van de besturingsdialoog tussen de raad van toezicht, het bestuur en de afdelingshoofden. De opzet van risicobeheersing is afgestemd met de raad van toezicht en de externe accountant.

De AFM maakt onderscheid tussen de risico's die in de markt optreden (marktrisico's) en de risico's die de AFM als organisatie ondervindt (organisatierisico's).

Marktrisico's

Marktrisico's komen vooral voort uit ontwikkelingen op de financiële markten, vloeien voort uit het gedrag van ondernemingen, consumenten en beleggers, al dan niet in samenhang met (hiaten in) wet- en regelgeving. In de risicoverklaring zijn de voornaamste marktrisico's opgenomen die wij als AFM zien, maar die wij niet voldoende kunnen voorkomen of beheersen. Het zijn de risico's die tot op zekere hoogte onvermijdbaar zijn of samenhangen met beperkingen in de wettelijke bevoegdheden. Het toezicht van de AFM is gericht op het matigen van de effecten van de marktrisico's.

Jaarlijks worden de marktrisico's geïnventariseerd. De resultaten worden gebruikt voor het opstellen van de Agenda en onder meer vertaald naar toezichtthema's. In een vast ritme worden prioriteitensessies georganiseerd om de toezichtfocus te verdiepen of te verschuiven. Op deze manier wordt geborgd dat de strategische doelstellingen van de AFM aansluiten bij de geïdentificeerde risico's in de markt.

Organisatierisico's

De organisatierisico's bevinden zich in de directe omgeving van de AFM en hebben betrekking op de bedrijfsvoering van de AFM in al haar facetten. De interne beheersing van de AFM is erop gericht de organisatierisico's zo goed mogelijk te beheersen.

Op basis van het jaarlijkse proces van risico-identificatie waren de belangrijkste organisatierisico's voor 2013:

- De internationale samenwerking van toezichthouders houdt geen gelijke tred met de vereiste internationalisering van het toezicht en is daardoor onvoldoende effectief;
- De verwachtingen van belanghebbenden stroken niet met de effectiviteit van het AFM-toezicht;
- De AFM raakt verkleefd met haar stakeholders;
- De kwaliteit en functionaliteit van ICT-systemen biedt onvoldoende ondersteuning bij het uitvoeren van toezicht;
- Toezichtsignalen worden onvoldoende gedeeld tussen de AFM-afdelingen en/of de integrale analyse van die signalen schiet tekort.

Te beheersen risico: de internationale samenwerking van toezichthouders houdt geen gelijke tred met de vereiste internationalisering van het toezicht en is daardoor onvoldoende effectief

Ook in 2013 blijft de internationale samenwerking een belangrijk aandachtspunt. Er is verder ingezet op samenwerking via diverse kanalen waaronder ESMA, EBA, ESRB, de EC en mondiale verbanden zoals IOSCO en FSB. De AFM neemt deel aan diverse comités, is voorzitter van de *Task force on Financial Consumer Protection* en vice-voorzitter van IFIAR tijdens de *annual meeting*.

Het accent van de samenwerking ligt zowel op het gebied van regelgeving als op uitvoeringsniveau. Er is bijzondere aandacht voor (i) de verbetering van internationale regulering, (ii) de vertegenwoordiging in internationale gremia, (iii) de versterking van de samenwerking tussen financiële toezichthouders, en (iv) bijdragen aan institutionele veranderingen in het internationale toezicht.

Te beheersen risico: de verwachtingen van belanghebbenden stroken niet met de effectiviteit van het AFM-toezicht

Om de verwachtingen en de effectiviteit meer met elkaar in lijn te brengen, is in 2013 ingezet op het actiever communiceren van bevoegdheden, methodologie en onderbouwing van de keuzes die de AFM maakt. Dit is onder meer zichtbaar in meer doelgroep specifieke communicatie, intensiever gebruik van sociale media (waaronder Twitter en Facebook), toename van het aantal nieuwsberichten op de website en de vernieuwde deelwebsite voor adviseurs en bemiddelaars. Aan de hand van periodieke *stakeholdersanalyse* wordt het beleid verder bijgesteld.

In 2013 zijn voorbereidingen getroffen voor de oprichting van een consumentenpanel en is de consumentenstrategie aangepast. Verder legde de AFM in 2013 meer nadruk op het risico- en probleemgestuurde toezicht onder meer door het beter structureren van prioriteit- en risicosessies en de inzet van externe experts. Aanvullend hierop neemt de AFM een risicoverklaring op in haar begroting en jaarverslag.

Te beheersen risico: de AFM raakt verkleefd met haar stakeholders

Om verkleving te voorkomen heeft de AFM in 2013 een aantal beheersmaatregelen verder verstevigd. Het belangrijkste instrument dat ingezet wordt is het versterken van de dialoog met

beleggers en consumenten, waarbij de inzet van nieuwe communicatietechnologie is uitgebreid. Daarnaast investeert de AFM in onderzoek naar het gedrag van consumenten en beleggers.

Te beheersen risico: de kwaliteit en functionaliteit van ICT-systemen biedt onvoldoende ondersteuning bij het uitvoeren van toezicht

In 2013 heeft de AFM gefocust op een verbetering van haar infrastructuur en basisfunctionaliteit. Werkzaamheden ten aanzien van e-werkfunctionaliteiten en de beveiligingsinfrastructuur zijn afgerond. Binnen haar informatiehuishouding is de zoekfunctionaliteit vergroot is ingezet op het trainen van eindgebruikers.

Om te waarborgen dat de kwaliteit van de ICT-systemen op voldoende niveau blijven is de governancesystematiek voor applicatieontwikkeling en projectportfolio aangepast. In 2014 zal verder aan het verkleinen van dit risico worden gewerkt.

Te beheersen risico: toezichtsignalen worden onvoldoende gedeeld tussen de AFM-afdelingen en de integrale analyse van de toezichtsignalen schiet tekort

In 2013 is geïnvesteerd in het verder automatiseren van de registratie, de verrijking en het opvolgen van toezichtsignalen. Daarnaast zijn de toezichtafdelingen opnieuw ingericht om de flexibiliteit van de AFM te vergroten. De diverse toezichtdomeinen worden actief ondersteund door Risicoanalyse. Door het onderscheid tussen doorlopend toezicht en projectmatig toezicht te verankeren in de organisatie kunnen we sneller reageren op signalen en gaan we verzuiling tegen.

Verantwoording rechtmatigheid financieel beheer

Het financieel beheer wordt binnen de AFM gestructureerd vormgegeven. Om de financiële risico's te beheersen, hanteert de AFM een stelsel van interne procedures met ingebouwde controles, zoals autorisatie, functiescheidingen, verplichte documentatie en vastlegging van het financieel beheer. In 2013 heeft de Interne Audit Dienst interne audits en controles uitgevoerd en deze besproken met het bestuur en de Auditcommissie.

Ook heeft de externe accountant een interimcontrole uitgevoerd. Deze was onder meer gericht op de opzet, het bestaan en de werking van de belangrijkste interne controleprocessen en specifiek de rechtmatigheid van de baten, de lasten en de balansmutaties over 2013. De aanbevelingen hieruit zijn of worden overgenomen.

Voor de financiële rechtmatigheid van de AFM over 2013 zijn de Comptabiliteitswet 2001 en de daaruit voortvloeiende eisen van overeenkomstige toepassing. Op basis van deze regelgeving hebben zich geen onrechtmatigheden voorgedaan die de geldende normen overschrijden.

In control verklaring

Gelet op het voorgaande en de best practice-bepalingen van de Corporate Governance Code, is de AFM van oordeel dat ten aanzien van de financiële verslaggevingrisico's de systemen van interne risicobeheersing en controle een redelijke mate van zekerheid geven dat de financiële verslaggeving geen onjuistheden van materieel belang bevat en dat ten aanzien van de verslaggevingrisico's de systemen van interne risicobeheersing en controle in het verslagjaar naar behoren hebben gefunctioneerd.

Onafhankelijke accountantscontrole AFM

Een externe accountant controleert de jaarrekening van de AFM. Deze valt in lijn met het bepaalde in artikel 35 lid 3 van de Wet toezicht accountantsorganisaties niet onder het toezicht van de AFM. Gekozen is voor de Auditdienst Rijk (ADR) die de interne auditfunctie verzorgt bij meerdere ministeries, waaronder het ministerie van Financiën.

Binnen het ministerie van Financiën, waaronder de ADR ressorteert, zijn voor de controleopdracht bij de AFM specifieke maatregelen getroffen om de onafhankelijkheid van de certificerende accountant te waarborgen. Zo is de controle belegd bij een accountant en medewerkers die geen verantwoordelijkheid hebben voor de accountantscontrole binnen het beleidsterrein van de directie Financiële Markten van het ministerie van Financiën.

BIJLAGE I – AFM-prestatie-indicatoren

Toezichtcategorie	1. Formele maatregelen											2. Informele maatregelen en signalen		
	Aangiftes	Aanwijzingen	Lasten onder dwangsom	Boetes	Vergunning-intrekkingen	Openbare waarschuwing	Instelling van Wft curator	Civielrechtelijke maatregelen (mededeling)	Toezeggingen	Gang naar de OK	Klachten Accountants kamer	Signalen	Normoverdragende gesprekken/brieven	Waarschuwings-gesprekken/brieven
Aanbieders van krediet		3		6	4	3							12	5
Accountantsorganisaties													8	1
Adviseurs en bemiddelaars		2	6	5	27								113	74
Banken en clearinginstellingen			1										12	
Beleggingsinstellingen en aanbieders van beleggingsobjecten		1	1	4									57	46
Beleggingsondernemingen niet voor eigen rekening, exclusief exploitanten van een MTF			1			25							17	2
Beleggingsondernemingen voor eigen rekening						2							3	54
Effectenuitgevende instellingen: markt		3	5	3									37	9
Effectenuitgevende instellingen: verslaggeving								5					19	
Financiële infrastructuur: marktexploitanten en exploitanten van een MTF														
Pensioenfondsen en premiepensioeninstellingen													23	
Verzekeraars: Leven- en pensioen		1											29	
Verzekeraars: Schade				2									1	
Niet gerubriceerd												6.497		
Totaal 2013	0	10	14	20	31	30	0	5	0	0	0	6.497	331	191
Totaal 2012	5	16	28	22	93	5	2	15	1	0	3	5.041	543	0
Totaal 2011	11	64	19	36	102	7	0	22	0	0	0	5.528	919	0

Autoriteit Financiële Markten
T 020 797 2000 | F 020 797 3800
Postbus 11723 | 1001 GS AMSTERDAM

www.afm.nl

De tekst in deze uitgave is met zorg samengesteld en is informatief van aard. U kunt er geen rechten aan ontlelen. Door besluiten op nationaal en internationaal niveau is het mogelijk dat de tekst niet langer actueel is wanneer u deze leest. De Autoriteit Financiële Markten (AFM) is niet aansprakelijk voor de eventuele gevolgen – zoals bijvoorbeeld geleden verlies of gederfde winst – ontstaan door acties ondernomen naar aanleiding van deze uitgave.

Amsterdam, maart 2014