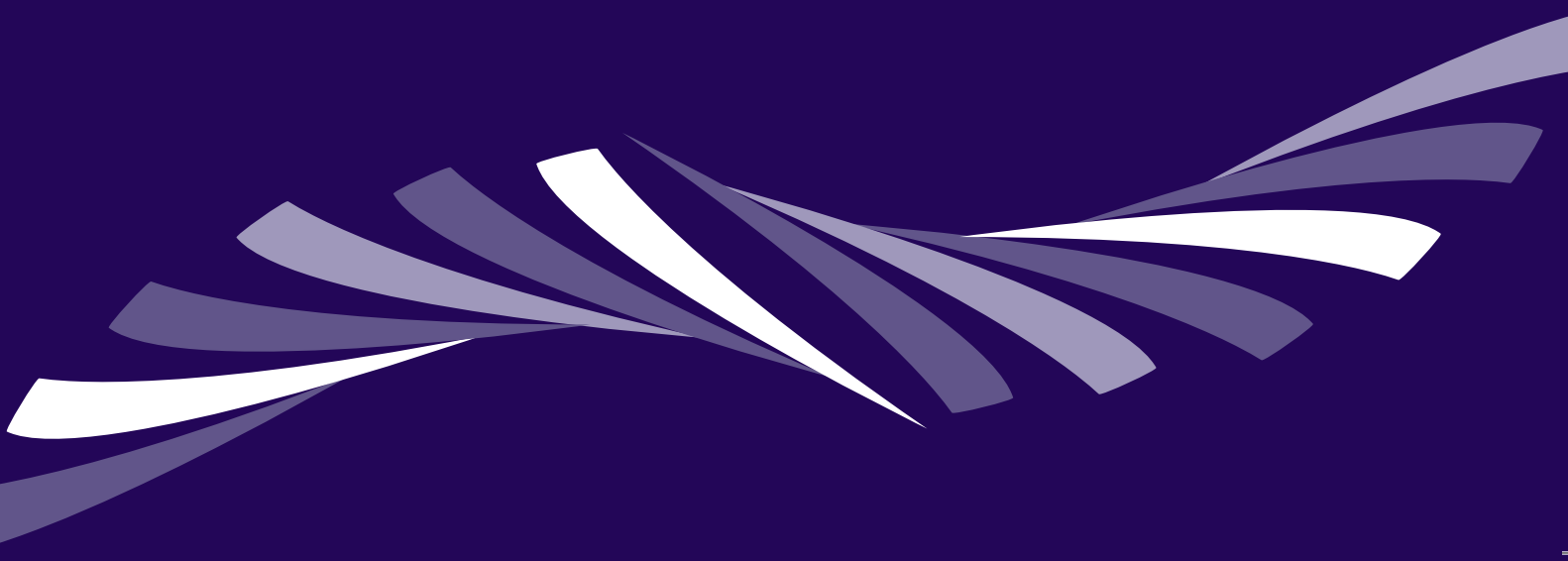


## Leidraad Meldplicht Aanbieders



De AFM bevordert eerlijke en transparante financiële markten. Wij zijn de onafhankelijke gedragstoezichthouder op de markten van sparen, lenen, beleggen en verzekeren. De AFM bevordert zorgvuldige financiële dienstverlening aan consumenten en ziet toe op een eerlijke en efficiënte werking van kapitaalmarkten. Ons streven is het vertrouwen van consumenten en bedrijven in de financiële markten te versterken, ook internationaal. Op deze manier draagt de AFM bij aan de welvaart en de economische reputatie van Nederland.

## Inhoud

---

Inleiding	5
Welke marktpartijen dienen te voldoen aan de meldplicht?	5
Wat houdt de meldplicht in?	5
Hoe kan een melding worden gedaan?	6
Waarom bestaat de meldplicht?	6
Hoe kan het meldproces worden ingericht?	7
Wat doet de AFM met de meldingen?	7
Best practices	8



## Leidraad Meldplicht Aanbieders

---

### Inleiding

Aanbieders van financiële producten moeten een melding doen aan de Autoriteit Financiële Markten wanneer zij constateren dat een bemiddelaar, met wie zij samenwerken, de Wet op het financieel toezicht (Wft) overtreedt. Deze meldplicht is ook van toepassing op bemiddelaars die samenwerken met onderbemiddelaars, zoals inkooporganisaties. De meldplicht volgt uit artikel 4:97 en 4:92 van de Wft<sup>1</sup>.

Met behulp van de meldingen kan de AFM gericht toezicht houden op bemiddelaars die de Wft niet naleven. De meldingen leveren een belangrijke bijdrage aan een kwalitatief betere markt voor financiële dienstverlening en aan de bescherming van consumenten op deze markt.

De AFM heeft geconstateerd dat de aard en de kwaliteit van de meldingen van vergelijkbare marktpartijen uiteenlopen. Ook loopt het aantal meldingen door vergelijkbare marktpartijen sterk uiteen. Omdat meldingen een relevante rol spelen in het toezicht op de ongeveer 10.000 bemiddelaars in financiële producten, vindt de AFM het belangrijk dat aanbieders de meldplicht eenduidig interpreteren.

In deze brochure wordt een toelichting gegeven op de achtergronden van de meldplicht van artikel 4:97 Wft. Daarnaast zijn in deze brochure tien best practices opgenomen die meldplichtigen kunnen gebruiken om hun meldproces te verbeteren. Deze best practices heeft de AFM verkregen uit een inventarisatie bij twaalf marktpartijen. De AFM heeft op haar website een aantal praktijkvoorbeelden opgenomen van overtredingen door bemiddelaars die bij de AFM gemeld zouden moeten worden.

### Welke marktpartijen dienen te voldoen aan de meldplicht?

De meldplicht van artikel 4:97 Wft is van toepassing op alle aanbieders van financiële producten die hun financiële producten distribueren met behulp van hypotheekadviseurs, verzekeringstussenpersonen of andere bemiddelaars.

Met aanbieders wordt bedoeld op financiële ondernemingen die financiële producten aanbieden, zoals kredieten, verzekeringen, elektronisch geld, betaal- en spaarrekeningen en beleggingsobjecten. Dit betreft marktpartijen zoals banken, verzekeraars (schade, leven, uitvaart) en aanbieders van hypotheek en consumptief krediet, maar ook aanbieders van beleggingsobjecten. De meldplicht geldt niet wanneer een aanbieder haar producten enkel via het directe kanaal in de markt zet, en dus in het geheel niet samenwerkt met andere financiële dienstverleners.

De meldplicht is, op grond van artikel 4:92 Wft, ook van toepassing op bemiddelaars die samenwerken met onderbemiddelaars zoals inkooporganisaties en –combinaties en service providers (voor zover zij zelf activiteiten als financiële dienstverlener verrichten).

Deze brochure gaat vooral in op de relatie tussen aanbieder en bemiddelaar. De informatie is van overeenkomstige toepassing op bemiddelaars die samenwerken met onderbemiddelaars.

### Wat houdt de meldplicht in?

Wanneer een aanbieder in het kader van de normale bedrijfsvoering constateert dat een bemiddelaar of gevolmachtigde agent artikel 4:9, 4:10, 4:15 of artikel 4:75 Wft overtreedt, moet de aanbieder deze overtreding onverwijld melden bij de AFM.

1) De meldplicht van artikel 4:97 Wft staat los van de meldplichten die financiële dienstverleners hebben op grond van artikel 4:6 Wft (afmelden verbonden bemiddelaar), artikel 4:26 Wft en de artikelen 102 tot en met 104 Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen (melden wijzigingen voorgeschreven gegevens) en artikel 29 BGfo (melden incidenten).

Deze artikelen bevatten regels over de volgende onderwerpen:

- deskundigheid en vakbekwaamheid (artikel 4:9 Wft)
- betrouwbaarheid (artikel 4:10 Wft)
- beheerste en integere bedrijfsvoering (artikel 4:15 Wft)
- beroepsaansprakelijkheidsverzekering voor bemiddelaars in verzekeringen (artikel 4:75 Wft)

Elke individuele overtreding van deze artikelen moet direct bij de AFM gemeld worden, ongeacht de specifieke aard, omvang en impact van de overtreding.

Een aanbieder dient ook een onverwijld melding te doen bij de AFM wanneer hij constateert dat een bemiddelaar andere bepalingen uit de Wft, bijvoorbeeld bepalingen betreffende de zorgplicht of klachtenafhandeling, stelselmatig overtreedt (artikel 4:97, tweede lid Wft). Met 'stelselmatig' wordt bedoeld dat de bemiddelaar voortdurend of systematisch dezelfde overtreding begaat. Aanbieders dienen zelf de afweging te maken of in hun optiek sprake is van stelselmatigheid.

De meldplicht ziet op alle gevallen van het niet naleven van wet- en regelgeving door bemiddelaars. Het gaat dus niet alleen om gevallen van fraude of om gevallen waarin uit de vergunningencontrole is gebleken dat de bemiddelaar geen (juiste) vergunning (meer) heeft en de relatie met de bemiddelaar is opgezegd. De meldplicht geldt ook in andere gevallen waarin bemiddelaars wet- en regelgeving niet naleven, bijvoorbeeld de zorgplicht.

Aanbieders zijn niet verplicht om bij hun bemiddelaars actief te onderzoeken of zij op alle gebieden de Wft naleven. De verplichting voor aanbieders beperkt zich tot het melden van in de normale bedrijfsvoering geconstateerde overtredingen bij bemiddelaars. Het is mogelijk dat aanbieders signalen over mogelijke overtredingen nader uitzoeken voordat zij constateren dat een bepaald wetsartikel is overtreden. Zodra een overtreding is geconstateerd, dient zo spoedig mogelijk ('onverwijld') een melding aan de AFM te worden gedaan.

Een aanbieder die tot een verplichte melding is overgegaan, is niet aansprakelijk voor de schade die een derde daardoor lijdt, tenzij die derde aannemelijk kan maken dat de aanbieder gelet op alle feiten en omstandigheden in alle redelijkheid niet tot de melding had mogen overgaan (artikel 4:98 Wft).

#### **Hoe kan een melding worden gedaan?**

Aanbieders kunnen gebruik maken van het elektronisch meldformulier dat op de website van de AFM kan worden gedownload. Dit formulier kan per e-mail naar de AFM worden gestuurd. Het staat aanbieders ook vrij om het meldformulier via de post op te sturen.

#### **Waarom bestaat de meldplicht?**

Een aanbieder die ervoor kiest zijn producten via bemiddelaars in de markt te zetten, draagt ook een verantwoordelijkheid voor dat distributiekanaal. Het nastreven van kwaliteit in het bemiddelaarbestand is ook in het belang van de aanbieder. De aanbieder verkleint hiermee bijvoorbeeld het risico door consumenten aansprakelijk te worden gesteld voor producten die door bemiddelaars zijn geadviseerd en via hen zijn afgesloten. Naleving van de wettelijke meldplicht levert een belangrijke bijdrage aan de verhoging van die kwaliteit.

Meldingen van aanbieders dragen in bredere zin bij aan de verbetering van de kwaliteit van de financiële dienstverlening in Nederland. De AFM kan dankzij meldingen van aanbieders gericht toezicht houden.

De AFM beschikt over verschillende handhavinginstrumenten die zij kan inzetten om bemiddelaars te bewegen de Wft

na te leven. De AFM heeft bijvoorbeeld ook de mogelijkheid overtredingen van bemiddelaars te beboeten of de vergunning van bemiddelaars in te trekken.

Dankzij het gerichte toezicht bereikt de AFM dat deze bemiddelaars in het vervolg de Wft wel naleven of dat zij van de financiële markten worden geweerd. Het resultaat hiervan is dat de kwaliteit van de dienstverlening van de sector in het geheel stijgt. Ook leidt dit tot eerlijkere concurrentie tussen marktpartijen en daarmee een 'level playing field'.

Marktpartijen die onvoldoende invulling geven aan de meldplicht dienen zodanige maatregelen te nemen dat door hen geconstateerde overtredingen van bemiddelaars wel worden gemeld bij de AFM.

### **Hoe kan het meldproces worden ingericht?**

Uit de inventarisatie van de AFM bij twaalf marktpartijen blijkt dat de melding van een overtreding van een bemiddelaar aan de AFM het slot is van een proces dat bestaat uit vijf fases. In sommige gevallen kunnen deze fases binnen een dag worden doorlopen waarbij meerdere fases tegelijk worden afgerond, in de meeste gevallen zal de doorlooptijd langer zijn en zullen de fases elkaar opvolgen. De vijf fases waaruit een goed werkend signalering- en meldproces kan bestaan zijn: signaal – interne melding – verrijking – kwalificatie – melden bij de AFM.

Het signalering- en meldproces start wanneer een medewerker een signaal ontvangt dat een bemiddelaar mogelijk toezichtwetgeving overtreedt. Welke medewerkers in de dagelijkse praktijk met signalen over bemiddelaars in aanraking komen verschilt per aanbieder en is afhankelijk van de soort dienstverlening, het aangeboden financiële product en businessmodel. In veel gevallen zullen overtredingen worden gesignaleerd door accountmanagers die frequent contact hebben met de bemiddelaar. Ook via andere afdelingen kunnen signalen dat de bemiddelaar de wetgeving mogelijk niet naleeft de aanbieder bereiken.

In het algemeen meldt een medewerker een signaal eerst intern. Waar in de organisatie een signaal intern gemeld wordt, is afhankelijk van de structuur van de organisatie. Vaak is dit de afdeling compliance, juridische zaken of veiligheidszaken. De afdeling of persoon waar de interne melding binnenkomt, kan het signaal aanvullen met andere informatie over de bemiddelaar en de betreffende (mogelijke) overtreding, zoals informatie uit de klachtenadministratie, het tussenpersonendossier en overige bronnen binnen de organisatie. Indien de aanbieder deel uitmaakt van een concern kan ook informatie over de bemiddelaar bij andere groepsonderdelen worden gebruikt. Door het signaal aan te vullen kan men komen tot een betere kwalificatie van een overtreding. Indien sprake is van een (stelselmatige) overtreding van wet- en regelgeving, dient deze onverwijld bij de AFM te worden gemeld.

De geconstateerde feiten kunnen voor de aanbieder aanleiding zijn om niet alleen een melding te doen bij de AFM maar om ook de relatie met de bemiddelaar te beëindigen. Dit is een separate afweging die de aanbieder zelf dient te maken. Naar het oordeel van de AFM hoeft het doen van een melding niet per definitie te betekenen dat de relatie met de bemiddelaar wordt beëindigd.

### **Wat doet de AFM met de meldingen?**

Alle meldingen van aanbieders worden binnen de AFM vertrouwelijk behandeld en beoordeeld. Hetzelfde geldt voor andere signalen zoals klachten van consumenten, berichten in de media en meldingen die bemiddelaars bij de AFM doen over bijvoorbeeld incidenten in de bedrijfsvoering.

De AFM neemt een door een aanbieder geconstateerde overtreding niet als definitief oordeel over. De AFM beoordeelt elke melding en verrijkt deze met andere informatie die bij de AFM over de betreffende bemiddelaar beschikbaar is. Deze informatie betreft bijvoorbeeld eerder ontvangen meldingen, ontvangen klachten, antwoorden die gegeven zijn op het

'self assessment', gegevens die verkregen zijn bij de vergunningaanvraag, uitkomsten van onderzoeken en informatie op de website van de bemiddelaar.

Na verrijking beoordeelt de AFM, mede op basis van de aard van de betreffende melding, of zij een onderzoek instelt. Een melding alleen kan niet leiden tot een toezichtmaatregel. De AFM verricht in alle gevallen zelfstandig onderzoek en trekt haar eigen conclusies. Voordat de AFM een definitieve conclusie trekt, legt zij de bij het onderzoek geconstateerde feiten eerst ter reactie aan de betreffende bemiddelaar voor.

De AFM heeft een wettelijke geheimhoudingsplicht. Vertrouwelijke informatie die de AFM uit hoofde van haar toezicht heeft verkregen of waar zij over beschikt mag niet openbaar gemaakt worden. Indien de AFM naar aanleiding van een melding een onderzoek bij een bemiddelaar start, kan de identiteit van de aanbieder die de initiële melding heeft gedaan, wel bekend worden bij de bemiddelaar.

### **Best practices**

De afgelopen periode heeft de AFM met twaalf aanbieders gesproken over de inrichting van hun signalering- en meldproces. Hierna volgen tien best practices die aanbieders kunnen overnemen om hun eigen signalering- en meldproces te verbeteren. Het overnemen van de best practices is nadrukkelijk niet verplicht. Wel dienen aanbieders in hun organisatie voldoende waarborgen ingebouwd te hebben om aan de verplichting te kunnen voldoen.

Aanbieders verschillen van elkaar. Niet alle best practices kunnen bij elke aanbieder geïmplementeerd worden. Aanbieders kunnen de best practices gebruiken om hun eigen signalering- en meldproces tegen het licht te houden en waar nodig te verbeteren. De hierna weergegeven best practices staan in willekeurige volgorde.

#### **1. Identificeer afdelingen waar signalen zich kunnen voordoen**

Diverse afdelingen binnen de organisatie van een aanbieder kunnen in aanraking komen met signalen die wijzen op een mogelijke overtreding van wet- en regelgeving door een bemiddelaar. Denk hierbij bijvoorbeeld aan:

- accountmanagers die bij een bezoek aan een tussenpersoon constateren dat de feitelijk leidinggevende niet meer bij de bemiddelaar werkzaam is, waardoor de vakbekwaamheid bij de bemiddelaar mogelijk niet meer voldoet aan de wettelijke eisen,
- een afdeling die gebeld wordt door cliënten met klachten over de handelwijze van een bemiddelaar of vragen over de afgesloten producten,
- de binnendienst die polismutaties verwerkt en vaststelt dat bepaalde bemiddelaars uitzonderlijk veel polissen oversluiten *en*
- de financiële administratie die materiële verschuivingen in de rekening courant positie met de bemiddelaar opmerkt.

Voordat een goed werkend intern signalering- en meldproces wordt opgezet is het raadzaam eerst goed in beeld te brengen welke afdelingen met signalen in aanraking kunnen komen en welke soorten signalen hen kunnen bereiken.

#### **2. Vergroot het normbewustzijn op de werkvloer**

Het signalering- en meldproces kan alleen goed werken als medewerkers van de aanbieder het doel en het belang van de meldplicht voldoende onderkennen. Het vergroten van het bewustzijn verkleint het risico dat signalen onvoldoende worden onderkend.

De bewustwording kan worden versterkt met trainingen of workshops aan de medewerkers. Ook kan het onderwerp worden meegenomen in het introductieprogramma voor nieuwe medewerkers. Voorbeelden van mogelijke signalen van overtredingen kunnen helpen om het onderwerp voor de medewerkers voldoende concreet te maken. Belangrijk is dat



medewerkers over voldoende kennis beschikken van de relevante gedragsregels uit de Wft, omdat anders mogelijke overtredingen niet als zodanig worden herkend. Om het bewustzijn op een voldoende niveau te houden moet de boodschap van tijd tot tijd moeten worden herhaald.

### 3. Wees transparant over het meldbeleid

Bij medewerkers die veel contact hebben met bemiddelaars kan enige schroom bestaan om mogelijke overtredingen van wet- en regelgeving intern te melden. De drempel om intern te melden is echter lager indien – voor zowel de eigen medewerkers als de bemiddelaars – duidelijk is dat de aanbieder (stelselmatige) overtredingen van wet- en regelgeving door de bemiddelaar aan de AFM meldt. De medewerker kan de bemiddelaar dan eventueel laten weten dat hij de (mogelijke) overtreding intern zal melden. In de richting van de bemiddelaar kan de meldplicht kenbaar worden gemaakt door deze bijvoorbeeld op te nemen in de samenwerkingsovereenkomst. Verder kan de aanbieder bij het aangaan van de samenwerking expliciet benoemen dat de aanbieder haar verantwoordelijkheid neemt voor het distributiekanaal en daarbij grote waarde hecht aan de integriteit van haar bemiddelaars.

### 4. Beperk commerciële belemmeringen die melden in de weg kunnen staan

Een belangrijke belemmering die aan het intern melden in de weg kan staan, is het commerciële belang dat medewerkers van de aanbieder ervaren. Dit geldt met name bij accountmanagers die – vanwege een variabele beloning – baat hebben bij het behouden van de relatie met de bemiddelaar. Door intern te benadrukken dat een interne melding (en een eventuele melding bij de AFM) niet automatisch leidt tot het beëindigen van de relatie met de bemiddelaar kan enige weerstand worden weggenomen.

### 5. Benadruk als management het belang van een integer bemiddelaarbestand

Van belang is de houding van het management van de aanbieder ten opzichte van de kwaliteit en integriteit van het bemiddelaarbestand in het algemeen en ten opzichte van de meldplicht in het bijzonder. Door als management het belang van de meldplicht regelmatig te benadrukken worden medewerkers gestimuleerd om signalen over overtredingen van bemiddelaars intern te melden. Dit kan via presentaties, interne nieuwsbrieven en/of berichten op intranet.

### 6. Creëer één loket waar alle soorten incidenten en overtredingen kunnen worden gemeld

Bij financiële ondernemingen bestaan vaak verschillende interne regelingen die zich richten op het intern melden van incidenten, fraudes, overtredingen en andere issues. De verplichting overtredingen van bemiddelaars te melden is één van de verplichtingen.

In de praktijk kan het draagvlak en daarmee de naleving van de diverse regelingen beperkt zijn als bij elke regeling andere procedures in acht moeten worden genomen. Medewerkers moeten dan zelf bepalen op grond van welke regeling zij een eventuele melding moeten doen en welke procedures zij hiervoor in acht moeten nemen. Dit kan in de ogen van de medewerker relatief veel tijd en moeite kosten. Daardoor bestaat de kans dat zij afzien van het doen van een melding.

De (administratieve) belasting van medewerkers kan worden beperkt door de meldingen uit de verschillende regelingen zoveel mogelijk via één loket te laten lopen. Dit loket is bijvoorbeeld een elektronisch formulier dat via een duidelijke button of link op intranet is te openen en dat gemakkelijk is in te vullen. Medewerkers van verschillende afdelingen (compliance, operational risk management, fraudecoördinator etc.) beoordelen deze meldingen en wijzen deze toe aan de daartoe relevante behandelaar. Voordeel van deze aanpak is dat sprake is van een eenduidig en laagdrempelig loket waar medewerkers met relatief weinig inspanning een melding kunnen doen. Dit bevordert het draagvlak van de diverse meldplichten en daarmee de kwaliteit en kwantiteit van de gedane meldingen.

#### 7. Leg alle interne signalen die wijzen op een mogelijke overtreding gestructureerd vast

Aanbieders kunnen via verschillende kanalen signalen van mogelijke wetsovertredingen door bemiddelaars ontvangen. De beoordeling en afhandeling van signalen kan daarnaast, afhankelijk van het soort signaal, door verschillende personen en afdelingen gebeuren.

Om de consistente afhandeling van signalen te waarborgen en eventuele stelselmatigheid te kunnen vaststellen is het raadzaam om alle signalen eenduidig op een centrale plaats vast te leggen. Sommige aanbieders hebben hiervoor een apart (database)systeem ontwikkeld, andere aanbieders leggen de gegevens vast in een specifiek deel van het relatie-beheersysteem. Een dergelijk systeem leidt tot kwalitatief betere dossiers en een efficiëntere afhandeling van signalen. Bij een goed systeem kan simpel een overzicht worden gegenereerd van actuele signalen en overtredingen, of van signalen over en overtredingen van een bepaalde bemiddelaar gedurende een bepaalde periode.

#### 8. Voer frequent intern overleg over actuele signalen

Bij veel aanbieders houden zich meer personen (fraudecoördinator, compliance officer, hoofd verkoop) bezig met het beoordelen en afhandelen van signalen over bemiddelaars. Een logische taakverdeling bij de behandeling van signalen is, gegeven de aard van de verschillende signalen, aan te raden. Het is raadzaam dat de verschillende betrokken personen regelmatig met elkaar overleg voeren over de actuele signalen. Het invoeren van een overlegstructuur, waarbij de gemelde signalen worden doorgenomen, kan bijdragen aan een consistente beoordeling en vlotte afhandeling van signalen. Ook kan zo de eventuele stelselmatigheid van een overtreding sneller worden vastgesteld.

#### 9. Geef de melder een terugkoppeling over de afhandeling

Om het draagvlak van de meldplicht op de werkvloer te vergroten is het belangrijk om een terugkoppeling te geven over de afhandeling van het signaal aan de medewerker die een interne melding heeft gedaan. De terugkoppeling draagt eraan bij dat medewerkers ervaren dat zij bijdragen aan het naleven van de interne en externe regelgeving en aan de verbetering van de kwaliteit van het tussenpersonenbestand.

Om het draagvlak van de signaleringsplicht in bredere zin te vergroten kan de informatie over de melding gedeeld worden met elke relevante afdeling, bijvoorbeeld per e-mail. Dit bevordert een consistente melding van nieuwe signalen.

#### 10. Neem bij twijfel contact op met de AFM

Het blijkt niet altijd eenvoudig te beoordelen of een overtreding gemeld moet worden. De AFM begrijpt dat het, gezien de aard en de complexiteit van bepaalde casussen en de complexiteit van de wetgeving met open normen, lastig kan zijn te bepalen welk specifiek wetsartikel door de bemiddelaar is overtreden. In de gevallen waarin een aanbieder twijfelt, kan voor de melding contact worden opgenomen met de AFM.



**Autoriteit Financiële Markten**

**T 020 797 2000 | F 020 797 3800**

**Postbus 11723 | 1001 GS AMSTERDAM**

**[www.afm.nl](http://www.afm.nl)**

De tekst in deze brochure is met zorg samengesteld en is informatief van aard. U kunt er geen rechten aan ontleen. 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 brochure.

Amsterdam, oktober 2008