

Kostentransparantie **VOOR BANKEN EN VERZEKERAARS**



Per 1 januari 2013 mogen aanbieders van complexe financiële producten geen provisie meer in rekening brengen bij consumenten. Tussenpersonen, maar ook directe aanbieders zoals banken en verzekeraars, zullen vanaf 1 januari de advies- en distributiekosten inzichtelijk moeten maken die hun advieswerk voor de klant met zich meebrengt. Hoe gaan zij dit doen? En wat zijn de gevolgen?

Het effect van het provisieverbod voor directe en indirecte aanbieders

Consumenten moeten, als zij een financieel product willen gaan aanschaffen, maximaal in staat worden gesteld een goed geïnformeerde keuze te kunnen maken tussen adviseurs/bemiddelaars en het directe kanaal. Deze goed geïnformeerde keuze wil het ministerie mogelijk maken door de aard, reikwijdte én de prijs van de dienstverlening van de verschillende kanalen inzichtelijk te maken. Hiervoor is advies- en distributiekostentransparantie noodzakelijk. De bedoeling is dat de consument in een dienstverleningsdocument de verschillen in kosten en dienstverlening gemakkelijk kan vergelijken. Dit zal zowel door adviseurs als door het directe kanaal moeten worden verstrekt.

Het gaat hierbij om dienstverlening met betrekking tot de volgende producten:

- » complexe producten;
- » hypothecaire leningen;
- » inkomensverzekeringen;
- » uitvaartproducten;
- » dienstverlening onder Nationaal Regime.

In nauw overleg met alle partijen is een methode ontwikkeld die alle bouwstenen bevat die aanbieders nodig hebben om hun producten en diensten overzichtelijk aan te kunnen bieden. Hoe de aanbieders de kosten naar processen en producten toerekenen, mogen ze in principe zelf bepalen, als het maar op een manier gebeurt die aansluit bij hun reguliere praktijk en als een en ander maar door een externe accountant gecontroleerd kan worden. De aanbieder moet volgens deze methode één keer zijn kostprijsmodel duidelijk beschrijven, met inachtneming van een aantal minimumeisen. Jaarlijks kan dan worden geverifieerd of het model nog klopt, en of de advies- en distributiekosten nog in overeenstemming met het model worden toegerekend. De methode is inmiddels onderdeel van de relevante wetgeving op dit punt.

De methode vereist dat een directe aanbieder zijn kostprijsmodel voor het eerst per eind 2012 voor uitvoeringsjaar 2013 beschrijft (en gedurende 2013 beschikbaar heeft), vervolgens jaarlijks update en de beschrijving actualiseert. Tevens dient een externe accountant de tariefscalculatie jaarlijks te valideren.

Criteria

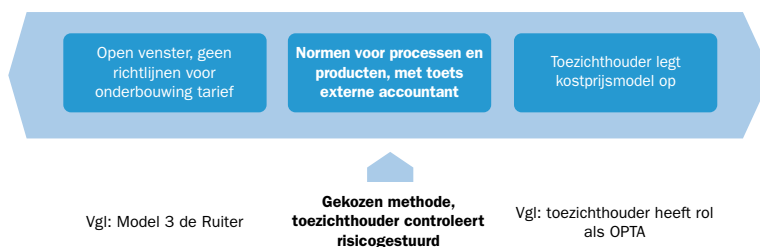
Bij de ontwikkeling van de methode c.q. het kostprijsmodel zijn de volgende criteria gehanteerd:

- » de methode dient bij te dragen aan een *level playing field* tussen zowel tussenpersoon als directe aanbieder met betrekking tot advies en distributieactiviteiten;
- » de methode moet niet in conflict komen met de *doelstellingen*, te weten: klantbewustzijn creëren dat advies niet

gratis is, duidelijke koppeling tussen prijs en dienst, eerlijke concurrentie tussen intermediair en (directe) aanbieders;

- » de methode moet op een efficiënte wijze *controleerbaar* zijn voor de toezichthouder. Deze dient een volledig en eenvoudig inzicht te bieden in de juistheid en volledigheid van de werking van het model;
- » de methode dient *inzicht te geven* hoe de kostprijs van advies en distributieactiviteiten tot stand is gekomen en moet transparant maken hoe de directe en indirecte kosten per 'product' in de dienstverleningsdocumenten worden toegerekend.

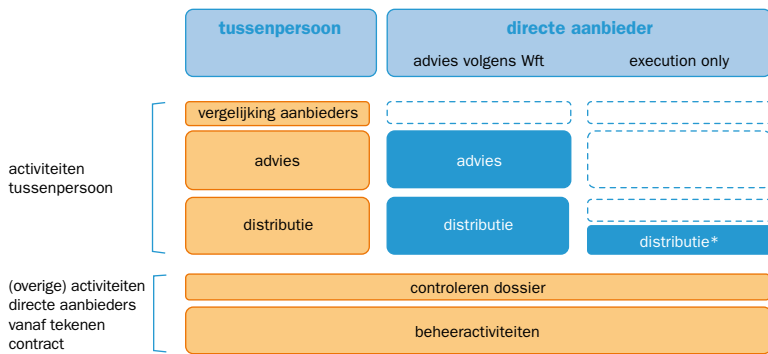
Deze criteria zijn gebruikt om verschillende scenario's voor kostprijsmodellen te wegen. Deze scenario's varieerden aan de ene kant van het spectrum van een 'open-venstermethode' (vergelijk Model 3 de Ruiters) waarbij geen eisen worden gesteld aan directe aanbieders over de wijze waarop een tarief in een dienstverleningsdocument tot stand komt, tot een gesloten norm voor directe aanbieders waarbij de toezichthouder ten opzichte van directe aanbieders een vergelijkbare rol speelt als de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit (OPTA) ten opzichte van bijvoorbeeld KPN.



Figuur 1. Scenario's voor eisen aan kostprijsmodel, tarifiering en controle

Wat wil de minister

In de brief aan de Tweede Kamer van 13 april 2011 verwoordt de minister het als volgt: 'Als de consument er voor kiest om wel gebruik te maken van advies, is het in de eerste plaats van belang om een goed geïnformeerde keuze te kunnen maken tussen het directe kanaal van een aanbieder en het kanaal van de adviseurs/bemiddelaars. Om verschillende kanaalkeuzes inzichtelijk te maken ga ik de wettelijke eisen over de dienstverleningsinformatie aanpassen. Het dienstverleningsdocument moet een overzichtelijk en herkenbaar document worden op basis waarvan de consument de verschillende dienstverleningsconcepten en de kosten daarvan gemakkelijk kan vergelijken. Ook aanbieders zullen daarom een dienstverleningsdocument aan consumenten moeten gaan verstrekken. Tevens zullen zij in dit document inzicht moeten geven in hun advies- en distributiekosten. Om deze informatie voor de consument begrijpelijk en vergelijkbaar te maken, is het van belang dat dit in nominale termen, dat wil zeggen in euro's wordt gepresenteerd.'



Figuur 2. Hoofdprocessen van directe aanbieders en tussenpersonen

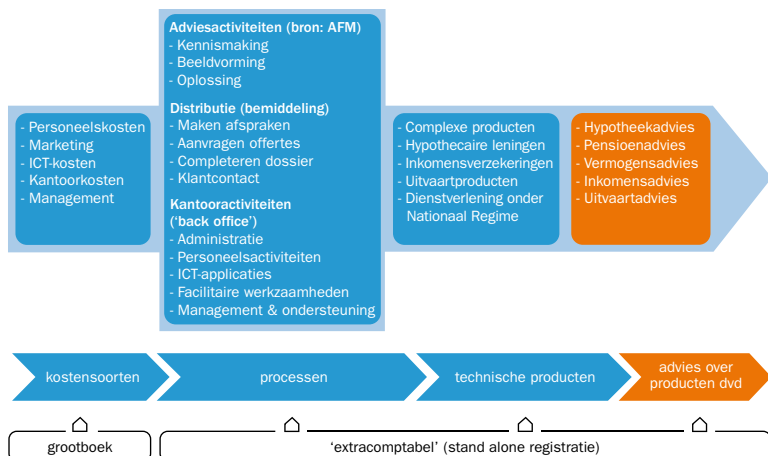
De methode

Er is gekozen voor een kostprijsmodel dat eenduidige normen stelt voor te hanteren kostensoorten, processen en producten, en dat tevens de mogelijkheid biedt om vanuit de eigen bedrijfssituatie en administratie tot toerekening van kosten aan producten te komen. De wijze van toerekening en bijvoorbeeld keuze voor verdeelsleutels is de verantwoordelijkheid van de directe aanbieder. Uitgangspunt is dat een consument in de oriëntatiefase één nominaal bedrag te zien krijgt.

Bouwstenen van het model

De minister heeft aangegeven het dienstverleningsdocument te gaan standaardiseren. In het vernieuwde dienstverleningsdocument geven tussenpersonen en directe aanbieders inzicht in de aard en reikwijdte én de prijs van hun dienstverlening. Bij de vormgeving van de informatie over de aard en reikwijdte van de dienstverlening wordt zoveel mogelijk aangesloten bij de adviesvraag van de consument.

Voor het kunnen berekenen van advies- en distributiekosten is het essentieel te kijken naar het advies- en distributieproces en de activiteiten die in deze processen plaatsvinden. Het is belangrijk vast te stellen dat deze activiteiten zich richten op de eerste fase van een klantcontact tot aan het sluiten van een contract.



Figuur 3. Het kostprijsmodel

Uitvoering door directe aanbieders van deze advies- en distributieactiviteiten vereist dat er ook ondersteuning is ten aanzien van bijvoorbeeld werkplekken, huisvesting en ICT-applicaties. Die activiteiten worden onder de noemer 'kantooractiviteiten' uitgewerkt.

Adviesactiviteiten

(bron AFM: 'een advies leidt tot product x bij aanbieder y')

- » kennismaking
- » beeldvorming
- » oplossing

Distributieactiviteiten

(activiteiten tot aan sluiten contract)

- » maken afspraken
- » aanvragen offertes
- » completeren dossier
- » klantcontact

Kantooractiviteiten

(ter ondersteuning van adviseurs en medewerkers betrokken bij advies- en distributieactiviteiten)

- » administratie
- » personeelsactiviteiten
- » ICT-applicaties
- » facilitaire activiteiten
- » management en overige ondersteuning

Het kostprijsmodel

Het kostprijsmodel in *figuur 3* geeft aan dat kostensoorten die betrekking hebben op advies- en distributieactiviteiten toegerekend moeten worden aan adviesdiensten. Deze dienstverlening over complexe producten in de dienstverleningsovereenkomsten kunnen beschouwd worden als 'kostenobjecten' in het kostprijsmodel: objecten waaraan alle kosten dienen te worden toegerekend.

De manier waarop een directe aanbieder kosten aan deze kostenobjecten toerekent is vrij, maar moet wel op een juiste en controleerbare wijze plaatsvinden. Waar mogelijk dient kosttoerekening direct plaats te vinden, en indien niet mogelijk dienen kosten via zo betrouwbaar mogelijke verdeelsleutels aan producten te worden toegerekend. De verdeelsleutels worden niet voorgeschreven.

De directe aanbieder dient qua scope de kostensoorten, de processen en de producten in dienstverleningsdocumenten (DVD) zoals in *figuur 3* te gebruiken.

Kostprijsberekening

De kostprijscalculatie levert een zogeheten kostprijs en tarief op voor elk van de genoemde adviesdiensten voor een directe aanbieder in 2013 (zie voorbeeld *figuur 4*). Iedere aanbieder dient jaarlijks een kostprijs en tarief te berekenen voor elk van de adviesdiensten in de scope van de dienstverleningsdocumenten.

De genoemde winstmarge dient een directe aanbieder aan de kostprijs toe te voegen om te komen tot een tarief. Dit leidt dan tot een tarief per adviesdienst. De grondslag voor

de berekening van de winstmarge is een marktconforme opslag voor rendement op adviesdiensten in Nederland.

Hoe werkt de methode

Het kostprijsmodel werkt in de voorbereidingsfase – periode voorafgaande aan uitvoeringsjaar – als volgt. De tariefscalculatie dient onderdeel te vormen van de jaarlijkse begrotingscyclus van de directe aanbieder. Hierna wordt in de toelichting als uitvoeringsjaar ‘2013’ gehanteerd, en als voorbereidingsjaar ‘2012’.

‘Bottum up’ berekening van tarieven

Op de eerste plaats bepaalt een directe aanbieder voor een uitvoeringsjaar de tarieven en geeft hiervan in de beschrijving van het kostprijsmodel een kostprijsopbouw in personeels-, marketing-, ICT-, kantoor- en managementkosten en winstmarge. Tevens wordt de tijdsbesteding in uren door (direct aan een adviestraject) werkende adviseurs en medewerkers expliciet getoond.

‘Top down’ controle op volledigheid kosten

Vervolgens dienen directe aanbieders voor al hun productgroepen (producten in scope én niet in scope nieuwe wetgeving) voor begrotingsjaar 2013 het volgende te bepalen:

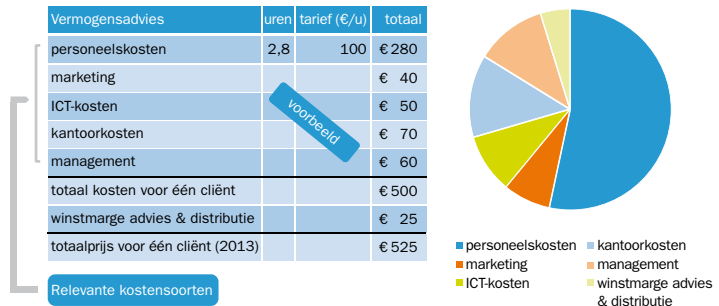
- » de totale kosten in begroting 2013, specifiek voor de rubrieken totale personeelskosten, totale marketingkosten, totale ICT-kosten, totale kantoorkosten. Het gaat hier derhalve om alle kosten in die categorieën, niet beperkt tot alleen die met betrekking tot advies- en distributiekosten, maar ook die van bijvoorbeeld beheeractiviteiten van de aanbieder;
- » de kosten die bijvoorbeeld niet inzichtelijk hoeven te worden gemaakt zijn product(inkoop)kosten of ‘kosten’ met betrekking tot provisiestromen van schadeproducten;
- » bij gebroken boekjaar dient een inschatting gemaakt te worden van de kosten voor het betreffende kalenderjaar.

Dit leidt tot inzicht in de totale kosten van iedere directe aanbieder, waar advies- en distributiekosten dan onderdeel van vormen.

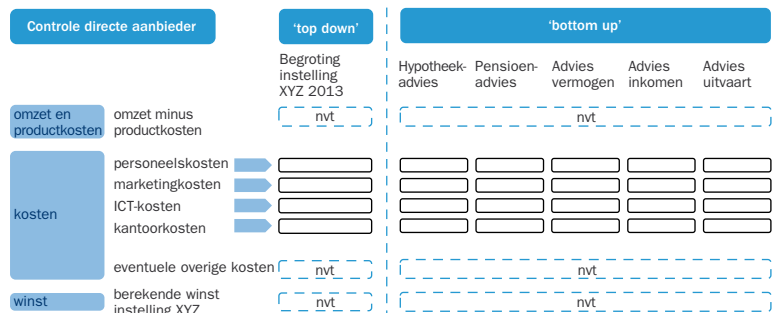
Vervolgens dient de directe aanbieder aan te geven hoe het geheel van de ‘bottum up’ tariefscalculaties per adviesdienst zich verhoudt tot de ‘top down’ totale kosten. In *figuur 5* is dit schematisch weergegeven.

De directe aanbieder moet aangeven hoe de ‘overall’ kosten in de begroting gebruikt zijn om kostprijzen en tarieven voor adviesdiensten te berekenen. Voor iedere kostensoort dient derhalve in de beschrijving van het kostprijsmodel aangegeven te zijn:

- » wat het totaal is van de betreffende kostensoort (voorbeeld: totaal personeelskosten instelling xyz in begroting 2013), en
- » wat hetgeen is dat van de betreffende kostensoort (voorbeeld: advies- en distributie-gerelateerde personeelskosten) is toegerekend naar de verschillende adviesdiensten in 2013?



Figuur 4. Voorbeeld opbouw tarief product ‘Vermogensadvies’



Figuur 5. Top down en bottom up berekening

Controle door de directe aanbieder

Een directe aanbieder moet een externe accountant de controle op juistheid en volledigheid van de systematiek laten uitvoeren. Dit kan tevens de controlerend accountant van de directe aanbieder zijn. Voordeel is dat deze de organisatie kent en de cijfers waarop het bedrag is gebaseerd. Tevens kan de toezichthouder overwegen vóór 31 december 2012 de directe aanbieder een self assessment te laten doen. Dit is zou dan een eenvoudige test via internet zijn, met vragen gericht op de totstandkoming en werking van het model.

Eisen aan de bedrijfsvoering

Een directe aanbieder moet:

- » de bedrijfsvoering zo inrichten dat deze een beheerste en integere berekening van tarieven waarborgt;
- » de kostensoorten, processen en adviesproducten hantieren zoals beschreven in dit advies (in het kort: het gaat om de kosten van de directe aanbieder van eerste klantcontact tot aan het afsluiten van een contract);
- » het gehanteerde kostprijsmodel documenteren;
- » deskundigen inzetten bij de totstandkoming van de kostprijsmodel en berekening van tarieven.
- » de jaarlijkse tariefscalculatie integreren in de jaarlijkse begrotingscyclus.

Directe aanbieders

Per 1 januari 2013 mogen aanbieders van complexe financiële producten geen provisie meer in rekening brengen bij consumenten. Dit heeft ook gevolgen voor directe aanbieders. Ook zij zullen vanaf 1 januari 2013 de advies- en distributiekosten inzichtelijk moeten maken en hun kostprijsmodel moeten beschrijven. Het ministerie wil hiermee bereiken dat het voor consumenten duidelijk is dat ook advies bij directe aanbieders als Achmea, Rabo, ING en Ohra niet gratis is.