

Jaarverslag AFM 2013

SAMENVATTING



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) belangenverstremming, 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 toezichtinstrument 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 effectenmarkten 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 boetetoemingsbeleid 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 we 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%). Een 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 hypotheke, 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	Dialoog 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	Dialoog met aanbieders	Tien grootste banken en verzekeraars hebben ¾ van kernassortiment herschreven; klanten waarderen informatie over hypotheke 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 herinformereren, 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 retailbeleggers

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-retail klanten. 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-clieñten 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 geldaanbrekkers die buiten het toezichtregime vallen, vermindert	Onderzoek en aanspreken aanbieders	Vijf aanbieders zetten aanbieder 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 geïnventariseerd 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 m.b.t. 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 principes 6 en 7. Deze principes 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. Investeerders 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