

DECISIO



Zakelijker verhoudingen

—

resultaten enquête
adviseurs/bemiddelaars

DECISIO

TITEL

Zakelijker verhoudingen; de markteffecten van het provisieverbod.
Bijlage: resultaten enquête adviseurs/bemiddelaars

DATUM

oktober 2017

OPDRACHTGEVER

Ministerie van Financiën, directie Financiële Markten

IN SAMENWERKING MET

Periscoop Onderzoek & Advies

OPGESTELD DOOR

Peter Risseeuw (Periscoop Onderzoek & Advies)
Niels Hoefsloot
Ingrid Laane
Menno de Pater
Lilian Tilburgs

DECISIO ONDERZOEK & ADVIES

Valkenburgerstraat 212
1011 ND Amsterdam
020 – 67 00 562
www.decisio.nl

PERISCOOP ONDERZOEK & ADVIES

Herenweg 120
2101 MR Heemstede
06 – 5069 8155
www.periscoop-consult.nl

DECISIO

Toelichting

Het evaluatieonderzoek is erop gericht de markteffecten van het provisieverbod in kaart te brengen: de verhoudingen tussen adviseurs, aanbieders en consumenten. De bevindingen zijn vastgelegd in het rapport *Zakelijke verhoudingen*. Deze bijlage toont de resultaten van een internetenquête gehouden onder adviseurs/bemiddelaars die in 2017 actief zijn met advies/bemiddeling in minimaal één van de producten die onder het provisieverbod vallen.

Deze enquête is bedoeld om inzichten die verworven zijn uit bronnenstudie en gesprekken met marktpartijen een kwantitatieve grondslag te geven. De enquête is als zodanig niet bedoeld om de mening van adviseurs/bemiddelaars over het provisieverbod te inventariseren.

Een uitnodiging om deel te nemen aan de enquête is opgenomen in de AFM Nieuwsbrieven voor adviseurs van juni en juli 2017. Er is ook aandacht voor gevraagd op de websites van Am: en VVP. In totaal hebben 333 adviseurs/bemiddelaars de enquête ingevuld.

Deze bijlage geeft de tellingen weer voor 259 adviseurs die aan een zelfstandig advieskantoor zijn verbonden, en 60 adviseurs die bij een kantoor werken dat bij een keten is aangesloten. Helaas is het aantal adviseurs die bij een aanbieder werken in de responsgroep te klein om uitspraken over te doen.

De wijze van steekproeftrekking en benadering laat geen uitspraken toe over de mate van representativiteit van de responsgroep. De groep komt in kantooromvang en omzetopbouw redelijk overeen met de gehele sector, zoals blijkt uit de AFM Monitor. Daarmee ligt het in de lijn dat de respondenten samen een betrouwbaar beeld geven van wat er in de sector leeft.

NB De opstelling van deze bijlage wijkt in redactie af van wat de respondenten op scherm te zien kregen.

1 Bij wat voor bedrijf bent u werkzaam?

	Totaal
onder eigen naam opererend financieel adviseur/bemiddelingskantoor	78%
financieel adviseur/bemiddelingskantoor dat werkt onder de naam van een keten	18%
serviceprovider/postenbank	1%
aanbieder (bank / verzekeraar)	1%
anders	2%
	100%

2 Is uw kantoor, anno 2016/2017, actief als adviseur en/of bemiddelaar in een of meer van deze complexe financiële productgroepen?

	Intermediair	Keten
ja	99%	100%
nee	1%	0%
	100%	100%

3 Is uw onderneming, anno 2016/2017, actief als adviseur en/of bemiddelaar in de volgende complexe financiële productgroepen? (meer dan één antwoord mogelijk)

	Intermediair	Keten
hypothecair krediet	71%	97%
betalingsbeschermers	61%	90%
overlijdensrisicoverzekeringen (ORV)	93%	100%
uitvaartverzekeringen	77%	58%
individuele arbeidsongeschiktheidsvoorzieningen (AOV)	91%	68%
beleggings- en spaarverzekeringen	63%	68%
collectieve pensioenverzekeringen	33%	12%
bankspaarproducten en lijfrentes	81%	83%
dienstverlening onder het Nationaal Regime	35%	42%

4 Was uw onderneming, in de periode 2011/2012, actief als adviseur en/of bemiddelaar in de volgende complexe financiële productgroepen? (meer dan één antwoord mogelijk)

	Intermediair	Keten
hypothecair krediet	72%	80%
betalingsbeschermers	63%	75%
overlijdensrisicoverzekeringen (ORV)	90%	83%
uitvaartverzekeringen	79%	65%
individuele arbeidsongeschiktheidsvoorzieningen (AOV)	88%	63%
beleggings- en spaarverzekeringen	77%	68%
collectieve pensioenverzekeringen	50%	25%
bankspaarproducten en lijfrentes	83%	70%
dienstverlening onder het Nationaal Regime	39%	38%
Ik ben na 2012 begonnen	8%	18%

DECISIO

5 Wat is de omvang van de onderneming waar u werkt?

het kantoor/de vestiging:

	Intermediair	Keten
1-2 werkzame personen	37%	46%
3-10 werkzame personen	45%	44%
11-20 werkzame personen	8%	3%
>20 werkzame personen	10%	7%
	100%	100%

(indien van toepassing) het hele concern:

	Intermediair	Keten
<10 werkzame personen	73%	34%
10-100 werkzame personen	24%	24%
100-500 werkzame personen	1%	28%
>500 werkzame personen	2%	14%
	100%	100%

6 Wat is uw functie binnen het kantoor?

	Intermediair	Keten
adviseur	19%	18%
hoofdzakelijk adviseur, ook leidinggevende	43%	60%
hoofdzakelijk leidinggevende, ook adviseur	20%	10%
leidinggevende	9%	3%
anders	9%	8%
	100%	100%

7 Hoe beoordeelt u de vakbekwaamheidseisen die sinds 2013 gelden voor het advies in complexe producten?

	Intermediair	Keten
veel te mild	1%	0%
te mild	6%	7%
precies goed	45%	58%
te streng	36%	32%
veel te streng	12%	3%
	100%	100%

8 Hoe beoordeelt u de toezichtseisen die sinds 2013 gelden voor het advies in complexe producten?

	Intermediair	Keten
veel te mild	1%	0%
te mild	3%	10%
precies goed	33%	33%
te streng	47%	47%
veel te streng	16%	10%
	100%	100%

9 Wat is, anno 2016/2017, het aandeel van complexe producten in de omzet (dat wil zeggen: de inkomsten, dus niet de premieomzet) van uw kantoor?

	Intermediair	Keten
0%	1%	0%
0-20%	48%	5%
20-30%	19%	10%
30-50%	10%	0%
>50%	18%	78%
kan ik niet beoordelen	4%	7%
	100%	100%

10 Wat was, in de periode 2011/2012, het aandeel van complexe producten in de omzet (dat wil zeggen: de inkomsten, dus niet de premieomzet) van uw kantoor?

	Intermediair	Keten
0%	0%	0%
0-20%	24%	8%
20-30%	29%	6%
30-50%	21%	8%
>50%	21%	72%
kan ik niet beoordelen	5%	6%
	100%	100%

11 Is het aantal aanbieders waarbij uw kantoor een aanstelling heeft ten opzicht van 2011/2012 veranderd?

Hypothecair krediet

	Intermediair	Keten
gestegen	21%	50%
(ongeveer) gelijk gebleven	52%	48%
gedaald	21%	2%
gedaald tot nul	4%	0%
kan ik niet beoordelen	2%	0%
	100%	100%

Overlijdensrisicoverzekeringen (ORV)

	Intermediair	Keten
gestegen	7%	21%
(ongeveer) gelijk gebleven	70%	69%
gedaald	20%	10%
gedaald tot nul	1%	0%
kan ik niet beoordelen	1%	0%
	100%	100%

Uitvaartverzekeringen

	Intermediair	Keten
gestegen	3%	3%
(ongeveer) gelijk gebleven	59%	55%
gedaald	33%	32%
gedaald tot nul	4%	5%
kan ik niet beoordelen	2%	5%
	100%	100%

DECISIO

Individuele pensioenproducten

	Intermediair	Keten
gestegen	3%	0%
(ongeveer) gelijk gebleven	43%	30%
gedaald	26%	27%
gedaald tot nul	15%	11%
kan ik niet beoordelen	13%	32%
	100%	100%

Individuele arbeidsongeschiktheidsvoorzieningen

	Intermediair	Keten
gestegen	10%	6%
(ongeveer) gelijk gebleven	66%	56%
edaald	21%	21%
gedaald tot nul	3%	6%
kan ik niet beoordelen	1%	12%
	100%	100%

12 Hebben aanbieders tussen 2013 en 2017 de aanstelling van uw kantoor beëindigd?

	Intermediair	Keten
kan ik niet beoordelen	2%	5%
nee	79%	90%
ja	19%	5%
	100%	100%

indien ja:

13 Wat was volgens betrokken aanbieder(s) de aanleiding om de aanstelling te beëindigen? (meer dan één antwoord mogelijk)

	Intermediair	Keten
kan ik niet beoordelen	0%	0%
veranderingen in het assortiment van de aanbieder	0%	33%
mijn kantoor voldeed niet aan de gestelde kwaliteitsnormen	0%	0%
mijn kantoor bracht te weinig productie aan	87%	100%
anders	17%	0%

14 Hebben aanbieders tussen 2013 en 2017 de voorwaarden van de samenwerkingsovereenkomsten met uw kantoor eenzijdig veranderd?

	Intermediair	Keten
kan ik niet beoordelen	13%	27%
nee	45%	42%
ja	42%	31%
	100%	100%

indien ja:

15 Waaruit bestond die aanpassing? (meer dan één antwoord mogelijk)

	Intermediair	Keten
kan ik niet beoordelen	19%	28%
kwaliteitseisen die aan mijn kantoor gesteld werden	21%	22%
de provisie op schade werd verlaagd	53%	44%
de provisie op schade werd verhoogd	0%	0%
de servicevoorwaarden werden verruimd	3%	0%
de servicevoorwaarden werden ingeperkt	41%	28%
anders	25%	17%

indien ja:

16 Wat was volgens betrokken aanbieder(s) de aanleiding om de voorwaarden te veranderen? (meer dan één antwoord mogelijk)

	Intermedi- air	Keten
kan ik niet beoordelen	39%	47%
mijn kantoor voldeed niet aan gestelde kwaliteitsnormen	0%	0%
mijn kantoor kwalificeerde zich voor gestelde kwaliteitsnormen	8%	0%
mijn kantoor bracht te weinig productie aan	14%	12%
mijn kantoor bracht voldoende productie aan	4%	0%
anders	0%	41%

17 Hebben aanbieders u in de periode 2013-2017 op eigen initiatief nieuwe adviesondersteunings-tools aangereikt?

	Intermediair	Keten
kan ik niet beoordelen	9%	9%
nee	57%	40%
ja	35%	52%
	100%	100%

18 Zijn aanbieders in de periode 2013-2017 op eigen initiatief begonnen met het aan u vestrekken van leads?

	Intermediair	Keten
kan ik niet beoordelen	1%	7%
nee	86%	64%
ja	13%	29%
	100%	100%

19 Hebben aanbieders in de periode 2013-2017 u op eigen initiatief een directe mogelijkheid aangeboden om "bespreekzaken" aan te kaarten?

	Intermediair	Keten
kan ik niet beoordelen	9%	10%
nee	74%	54%
ja	17%	36%
	100%	100%

DECISIO

20 Wat is, anno 2016/2017, het geschatte gezamenlijke aandeel van de drie belangrijkste aanbieders in de nieuwe productie van uw kantoor?

Hypothecair krediet

	Intermediair	Keten
<50%	47%	40%
50-60%	16%	18%
60-70%	11%	11%
70-80%	6%	12%
>80%	9%	12%
kan ik niet beoordelen	11%	7%
	100%	100%

Overlijdensrisicoverzekeringen (ORV)

	Intermediair	Keten
<50%	49%	36%
50-60%	11%	20%
60-70%	10%	12%
70-80%	11%	15%
>80%	11%	8%
kan ik niet beoordelen	8%	8%
	100%	100%

Uitvaartverzekeringen

	Intermediair	Keten
<50%	40%	44%
50-60%	10%	3%
60-70%	6%	6%
70-80%	8%	3%
>80%	29%	24%
kan ik niet beoordelen	7%	21%
	100%	100%

Individuele pensioenproducten

	Intermediair	Keten
<50%	35%	28%
50-60%	12%	6%
60-70%	8%	4%
70-80%	8%	2%
>80%	8%	6%
kan ik niet beoordelen	29%	53%
	100%	100%

Individuele arbeidsongeschiktheidsvoorzieningen

	Intermediair	Keten
<50%	45%	38%
50-60%	16%	5%
60-70%	11%	10%
70-80%	6%	3%
>80%	13%	20%
kan ik niet beoordelen	9%	25%
	100%	100%

21 Wat was, in de periode 2011/2012, het geschatte gezamenlijke aandeel van de drie belangrijkste aanbieders in de nieuwe productie van uw kantoor?

Hypothecair krediet

	Intermediair	Keten
<50%	42%	37%
50-60%	22%	13%
60-70%	15%	13%
70-80%	5%	11%
>80%	6%	17%
kan ik niet beoordelen	11%	9%
	100%	100%

Overlijdensrisicoverzekeringen (ORV)

	Intermediair	Keten
<50%	44%	37%
50-60%	15%	20%
60-70%	14%	15%
70-80%	11%	13%
>80%	8%	7%
kan ik niet beoordelen	8%	9%
	100%	100%

Uitvaartverzekeringen

	Intermediair	Keten
<50%	33%	31%
50-60%	14%	11%
60-70%	11%	6%
70-80%	10%	17%
>80%	23%	17%
kan ik niet beoordelen	10%	19%
	100%	100%

Individuele pensioenproducten

	Intermediair	Keten
<50%	33%	33%
50-60%	14%	8%
60-70%	13%	8%
70-80%	7%	5%
>80%	11%	10%
kan ik niet beoordelen	24%	38%
	100%	100%

Individuele arbeidsongeschiktheidsvoorzieningen

	Intermediair	Keten
<50%	42%	37%
50-60%	17%	11%
60-70%	13%	14%
70-80%	9%	6%
>80%	11%	11%
kan ik niet beoordelen	8%	20%
	100%	100%

DECISIO

22 Heeft uw kantoor ten aanzien van complexe producten een breder of een smaller aanbod dan in 2011/2012?

	Intermedi-air	Keten
kan ik niet beoordelen	2%	2%
mijn kantoor heeft een smaller aanbod dan in 2011/2012	32%	17%
mijn kantoor heeft een vergelijkbaar aanbod als in 2011/2012	54%	53%
mijn kantoor heeft een breder aanbod dan in 2011/2012	12%	28%
	100%	100%

voorwaardelijk op breder

23 Wat is de reden om een breder aanbod te voeren?

	Intermediair	Keten
kan ik niet beoordelen	0%	15%
we willen specifieke producten kunnen voeren	15%	0%
klanten vragen om een breder aanbod waarin ik zelf kan bemiddelen	12%	8%
we willen klanten uit een breder pakket laten kiezen	73%	77%
	100%	100%

24 Heeft uw kantoor aanstellingen bij meer of minder aanbieders dan in 2011/2012?

	Intermediair	Keten
kan ik niet beoordelen	2%	0%
bij meer aanbieders dan in 2011/2012	19%	38%
bij een vergelijkbaar aantal aanbieders als in 2011/2012	56%	57%
bij minder aanbieders dan in 2011/2012	23%	4%
	100%	100%

25 Heeft uw kantoor nu aansluiting bij meer of minder ketens en/of serviceproviders dan in 2011/2012?

	Intermedi-air	Keten
kan ik niet beoordelen	7%	13%
bij meer ketens/serviceproviders dan in 2011/2012	23%	15%
bij een vergelijkbaar aantal ketens/serviceproviders als in 2011/2012	61%	66%
bij minder ketens/serviceproviders dan in 2011/2012	9%	6%
	100%	100%

26 Adviseert u over complexe producten van aanbieders waarbij u geen aanstelling heeft ?

	Intermediair	Keten
nee	44%	81%
ja, en dan bemiddel ik via een postenbank/serviceprovider, we nemen zelf de kosten voor onze rekening	18%	7%
ja, en dan bemiddel ik via een postenbank/serviceprovider, we rekenen de kosten door aan de klant	35%	7%
ja, maar dan bemiddel ik niet, dan verwijst ik door naar een andere adviseur	3%	5%
	100%	100%

27 Maakt u vergeleken met de situatie in 2011/2012 voor complexe producten meer gebruik van serviceproviders om producten te kunnen afsluiten bij aanbieders bij wie u geen aanstelling hebt?

	Intermediair	Keten
kan ik niet beoordelen	8%	28%
veel minder	9%	6%
minder	7%	17%
ongeveer even veel	56%	45%
meer	16%	2%
veel meer	3%	2%
	100%	100%

28 Welk aandeel van de klanten van uw kantoor neemt alléén advies af?

Hypothecair krediet

	Intermediair	Keten
geen	50%	55%
0-5%	36%	29%
5-10%	9%	11%
>10%	1%	5%
kan ik niet beoordelen	5%	0%
	100%	100%

Overlijdensrisicoverzekeringen (ORV)

	Intermediair	Keten
geen	65%	66%
0-5%	28%	27%
5-10%	2%	4%
>10%	2%	4%
kan ik niet beoordelen	3%	0%
	100%	100%

Uitvaartverzekeringen

	Intermediair	Keten
geen	69%	66%
0-5%	22%	19%
5-10%	2%	9%
>10%	4%	0%
kan ik niet beoordelen	3%	6%
	100%	100%

Individuele pensioenproducten

	Intermediair	Keten
geen	56%	58%
0-5%	20%	13%
5-10%	5%	9%
>10%	6%	2%
kan ik niet beoordelen	14%	18%
	100%	100%

DECISIO

Individuele arbeidsongeschiktheidsvoorzieningen

	Intermediair	Keten
geen	59%	66%
0-5%	30%	24%
5-10%	4%	5%
>10%	3%	0%
kan ik niet beoordelen	4%	5%
	100%	100%

29 Heeft of had uw kantoor externe aandeelhouders?

	Intermediair		Keten	
	2011/2012	2017	2011/2012	2017
kan ik niet beoordelen	0%	0%	0%	0%
nee	97%	96%	96%	95%
een verzekeraar of bank	1%	1%	2%	2%
een serviceprovider	0%	0%	0%	0%
een partij van buiten de sector	2%	2%	2%	4%
	100%	100%	100%	100%

30 Geniet uw kantoor financiering door een of meer aanbieders? (meer antwoorden mogelijk)

	Intermediair		Keten	
	2011/2012	2017	2011/2012	2017
kan ik niet beoordelen	1%	1%	0%	0%
nee	87%	91%	92%	74%
in de vorm van een langlopende lening	11%	7%	4%	25%
in de vorm van een rekening-courant waarop regelmatig langer rood wordt gestaan dan zes weken	1%	0%	4%	1%
	100%	100%	100%	100%

31 Hoe verhoudt de gemiddelde tijdsbesteding aan het advies aan klanten zich tot de situatie in 2011/2012?

Hypothecair krediet

	Intermediair	Keten
veel minder	2%	0%
minder	2%	0%
vergelijkbaar	25%	30%
meer	35%	34%
veel meer	30%	36%
kan ik niet beoordelen	6%	0%
	100%	100%

Overlijdensrisicoverzekeringen (ORV)

	Intermediair	Keten
veel minder	4%	0%
minder	12%	11%
vergelijkbaar	36%	43%
meer	33%	33%
veel meer	14%	13%
kan ik niet beoordelen	1%	0%
	100%	100%

Uitvaartverzekeringen

	Intermediair	Keten
veel minder	8%	6%
minder	9%	14%
vergelijkbaar	44%	42%
meer	24%	17%
veel meer	10%	6%
kan ik niet beoordelen	6%	17%
	100%	100%

Individuele pensioenproducten

	Intermediair	Keten
veel minder	7%	8%
minder	4%	3%
vergelijkbaar	22%	16%
meer	22%	18%
veel meer	16%	16%
kan ik niet beoordelen	28%	39%
	100%	100%

Individuele arbeidsongeschiktheidsvoorzieningen

	Intermediair	Keten
veel minder	4%	6%
minder	6%	0%
vergelijkbaar	18%	27%
meer	38%	33%
veel meer	31%	18%
kan ik niet beoordelen	4%	15%
	100%	100%

32 Welk deel van uw klanten heeft eerder advies gevraagd bij een andere adviseur?

bij een gebonden adviseur (bank of verzekeraar)

	Intermediair	Keten
geen	17%	4%
0-5%	24%	13%
5-10%	12%	15%
>10%	18%	56%
kan ik niet beoordelen	28%	13%
	100%	100%

DECISIO

bij een keten

	Intermediair	Keten
geen	21%	11%
0-5%	26%	20%
5-10%	11%	11%
>10%	10%	41%
kan ik niet beoordelen	32%	17%
	100%	100%

bij een zelfstandig advieskantoor

	Intermediair	Keten
geen	20%	9%
0-5%	29%	20%
5-10%	9%	11%
>10%	11%	44%
kan ik niet beoordelen	29%	15%
	100%	100%

33 Geeft u uw klanten die zich bij een andere adviseur willen oriënteren het inventarisatiedossier mee?

	Intermediair	Keten
nee	59%	48%
alleen als ze er om vragen	30%	30%
ja	12%	21%
	100%	100%

34 Als een klant de beschikking heeft over een inventarisatiedossier dat door een andere adviseur is opgemaakt, maakt u daar dan gebruik van, zodat de klant minder hoeft te betalen?

	Intermediair	Keten
nee, ik doe de inventarisatie altijd over	83%	89%
ja, mits ik vrijwaring van aansprakelijkheid voor de inventarisatie krijg	10%	4%
ja, mits ik de betrokken adviseur ken en vertrouw	5%	5%
ja, altijd	3%	2%
	100%	100%

35 Gebruik u vergelijkingssoftware?

	Intermediair	Keten
ja, bij alle klanten	76%	93%
ja, als de klant er op aandringt	0%	0%
ja, alleen als ik denk dat het nuttig kan zijn	19%	7%
nee	4%	0%
	100%	100%

Voorwaardelijk op ja

36 Wat is voor u de belangrijkste reden om vergelijkingssoftware te gebruiken? (meer antwoorden toegestaan)

	Intermediair	Keten
om inzicht te krijgen in producten die anders buiten mijn blikveld zouden vallen	64%	59%
dat komt de kwaliteit van mijn advies ten goede	85%	89%
dat bespaart tijd in het adviesproces	48%	50%
dat helpt bij de dossiervorming	56%	64%
mijn klanten vragen een breed aanbod	26%	45%
vanwege een andere reden	7%	2%

37 Als productvergelijking aangeeft dat er voor een klant een product is dat –in termen van voorwaarden– net zo goed is, maar goedkoper dan een product dat u zelf voert, wat doet u dan in de regel?

1. als het prijsverschil beperkt is, zeg kleiner dan vijf procent van de maandlasten

	Intermedi-air	Keten
ik leg de klant uit dat er een prijsverschil is, en laat de klant zelf besluiten	53%	58%
ik adviseer het 'eigen' product	7%	9%
ik sluit het betrokken product af via een serviceprovider	28%	9%
ik verwijs de klant door naar een collega die het betrokken product wel voert	2%	2%
ik raad de klant aan om –als dat mogelijk is– execution only af te sluiten	1%	0%
die situatie is uitgesloten	9%	22%
	100%	100%

2. als het prijsverschil merkbaar is, zeg meer dan vijf procent van de maandlasten

	Intermedi-air	Keten
ik leg de klant uit dat er een prijsverschil is, en laat de klant zelf besluiten	47%	56%
ik adviseer het 'eigen' product	2%	0%
ik sluit het betrokken product af via een serviceprovider	33%	9%
ik verwijs de klant door naar een collega die het betrokken product wel voert	4%	7%
ik raad de klant aan om –als dat mogelijk is– execution only af te sluiten	3%	2%
die situatie is uitgesloten	11%	25%
	100%	100%

38 Neemt uw kantoor het initiatief om bestaande klanten te attenderen op nut en noodzaak van producten waarin u zelf wel bemiddelt?

	Intermediair	Keten
nooit	5%	9%
incidenteel	19%	15%
regelmatig	68%	62%
kan ik niet beoordelen	8%	15%

DECISIO

100% 100%

39 Neemt uw kantoor het initiatief om bestaande klanten te attenderen op nut en noodzaak van producten waarin u zelf *niet* bemiddelt?

	Intermediair	Keten
nooit	20%	22%
incidenteel	43%	35%
regelmatig	25%	18%
kan ik niet beoordelen	13%	25%
	100%	100%

40 Welke verdienmodellen hanteert uw kantoor voor advieskosten bij complexe producten?

Bij advies/afsluiten (meerdere antwoorden toegestaan)

Hypothecair krediet

	Intermediair	Keten
vast bedrag	49%	30%
vast bedrag, gedifferentieerd naar type klant	54%	68%
uurtarief	23%	34%
anders	4%	0%

Overlijdensrisicoverzekeringen (ORV)

	Intermediair	Keten
vast bedrag	77%	67%
vast bedrag, gedifferentieerd naar type klant	22%	25%
uurtarief	19%	24%
anders	3%	2%

Uitvaartverzekeringen

	Intermediair	Keten
vast bedrag	79%	77%
vast bedrag, gedifferentieerd naar type klant	17%	19%
uurtarief	14%	10%
anders	5%	3%

Individuele pensioenproducten

	Intermediair	Keten
vast bedrag	45%	45%
vast bedrag, gedifferentieerd naar type klant	27%	32%
uurtarief	36%	32%
anders	20%	18%

Individuele arbeidsongeschiktheidsvoorzieningen

	Intermediair	Keten
vast bedrag	75%	62%
vast bedrag, gedifferentieerd naar type klant	20%	30%
uurtarief	20%	27%
anders	5%	3%

DECISIO

DECISIO

41 Bij onderhoud/mutaties (meerdere antwoorden toegestaan)

Hypothecair krediet

	Intermediair	Keten
vast bedrag	57%	53%
uurtarief	43%	53%
abonnement	30%	51%
anders	17%	6%

Overlijdensrisicoverzekeringen (ORV)

	Intermediair	Keten
vast bedrag	50%	47%
uurtarief	33%	51%
abonnement	26%	45%
anders	18%	7%

Uitvaartverzekeringen

	Intermediair	Keten
vast bedrag	49%	55%
uurtarief	24%	42%
abonnement	25%	32%
anders	23%	13%

Individuele pensioenproducten

	Intermediair	Keten
vast bedrag	34%	36%
uurtarief	38%	51%
abonnement	28%	23%
anders	28%	21%

Individuele arbeidsongeschiktheidsvoorzieningen

	Intermediair	Keten
vast bedrag	46%	43%
uurtarief	29%	46%
abonnement	48%	38%
anders	10%	14%

42 In welke mate bent u het eens of oneens met de volgende twee stellingen:

Bestaande klanten accepteren dat ze direct voor advies moeten betalen

	Intermediair	Keten
helemaal oneens	12%	4%
oneens	34%	38%
neutraal	27%	27%
eens	22%	27%
helemaal eens	4%	4%
	100%	100%

Nieuwe klanten accepteren dat ze direct voor advies moeten betalen

	Intermediair	Keten
helemaal oneens	6%	0%
oneens	29%	16%
neutraal	22%	18%
eens	35%	53%
helemaal eens	9%	13%
	100%	100%

43 Welk deel van uw klanten maakt gebruik van de mogelijkheid tot gespreide betaling?

Hypothecair krediet

	Intermediair	Keten
bieden we niet aan	53%	42%
bieden we aan, maar geen gebruik	20%	15%
0-5%	17%	36%
5-10%	5%	6%
>10%	3%	2%
kan ik niet beoordelen	3%	0%
	100%	100%

Overlijdensrisicoverzekeringen (ORV)

	Intermediair	Keten
bieden we niet aan	53%	62%
bieden we aan, maar geen gebruik	20%	16%
0-5%	14%	15%
5-10%	4%	4%
>10%	7%	2%
kan ik niet beoordelen	2%	2%
	100%	100%

Uitvaartverzekeringen

	Intermediair	Keten
bieden we niet aan	53%	52%
bieden we aan, maar geen gebruik	18%	16%
0-5%	14%	16%
5-10%	5%	6%
>10%	8%	3%
kan ik niet beoordelen	2%	6%
	100%	100%

Individuele pensioenproducten

	Intermediair	Keten
bieden we niet aan	47%	59%
bieden we aan, maar geen gebruik	20%	11%
0-5%	10%	9%
5-10%	3%	2%
>10%	4%	2%
kan ik niet beoordelen	16%	16%
	100%	100%

DECISIO

Individuele arbeidsongeschiktheidsvoorzieningen

	Intermediair	Keten
bieden we niet aan	54%	54%
bieden we aan, maar geen gebruik	18%	14%
0-5%	15%	16%
5-10%	2%	3%
>10%	9%	8%
kan ik niet beoordelen	2%	5%
	100%	100%

44 Welk deel van de omzet uit complexe producten komt uit onderhoud/mutatie-gebonden diensten?

Hypothecair krediet

	Intermediair	Keten
geen	10%	0%
0-5%	39%	26%
5-10%	20%	42%
>10%	20%	26%
kan ik niet beoordelen	11%	6%
	100%	100%

Overlijdensrisicoverzekeringen (ORV)

	Intermediair	Keten
geen	23%	9%
0-5%	45%	53%
5-10%	11%	24%
>10%	12%	7%
kan ik niet beoordelen	9%	7%
	100%	100%

Uitvaartverzekeringen

	Intermediair	Keten
geen	33%	28%
0-5%	45%	47%
5-10%	7%	9%
>10%	5%	3%
kan ik niet beoordelen	10%	13%
	100%	100%

Individuele pensioenproducten

	Intermediair	Keten
geen	23%	24%
0-5%	31%	24%
5-10%	11%	17%
>10%	14%	10%
kan ik niet beoordelen	21%	26%
	100%	100%

Individuele arbeidsongeschiktheidsvoorzieningen

	Intermediair	Keten
geen	14%	16%
0-5%	45%	45%
5-10%	14%	8%
>10%	19%	13%
kan ik niet beoordelen	8%	18%
	100%	100%

45 Hoe vaak komt het voor dat u –als het ‘betaalde traject’ al is ingegaan– u een klant adviseert dat een bepaald soort product niet nodig of nuttig is?

Hypothecair krediet

	Intermediair	Keten
nooit	23%	17%
incidenteel	61%	74%
regelmatig	16%	9%
	100%	100%

Overlijdensrisicoverzekeringen (ORV)

	Intermediair	Keten
nooit	28%	22%
incidenteel	61%	71%
regelmatig	11%	7%
	100%	100%

Uitvaartverzekeringen

	Intermediair	Keten
nooit	39%	41%
incidenteel	50%	45%
regelmatig	11%	14%
	100%	100%

Individuele pensioenproducten

	Intermediair	Keten
nooit	38%	41%
incidenteel	51%	51%
regelmatig	11%	8%
	100%	100%

Individuele arbeidsongeschiktheidsvoorzieningen

	Intermediair	Keten
nooit	29%	28%
incidenteel	65%	61%
regelmatig	7%	11%
	100%	100%

DECISIO

46 Brengt u, als dat zich voordoet, de advieskosten in rekening?

	Intermediair	Keten
altijd	16%	9%
meestal	29%	36%
soms	34%	38%
nooit	21%	17%
	100%	100%

47 Hebben nieuwe klanten (na de introductie van het provisieverbod) meer of minder behoefte aan onderhoud dan klanten van voor die tijd?

	Intermediair	Keten
veel minder behoefte	19%	16%
minder behoefte	21%	16%
ongeveer net zoveel behoefte	49%	50%
meer behoefte	5%	5%
veel meer behoefte	0%	5%
kan ik (nog) geen oordeel over vormen	5%	9%
	100%	100%

48 Inventariseert u de behoefte aan nazorg/mutaties (onder de zorgplicht) bij bestaande klanten actief?

bij klanten van voor het provisieverbod

	Intermediair	Keten
niet	4%	6%
jaarlijks	22%	12%
elke twee jaar	33%	41%
minder vaak	26%	25%
kan ik niet beoordelen	14%	16%
	100%	100%

bij klanten van na het provisieverbod

	Intermediair	Keten
niet	5%	8%
jaarlijks	25%	9%
elke twee jaar	30%	49%
minder vaak	27%	28%
kan ik niet beoordelen	12%	6%
	100%	100%

49 Inventariseert u de behoefte aan additioneel advies bij bestaande klanten actief?

bij klanten van voor het provisieverbod

	Intermediair	Keten
niet	7%	10%
jaarlijks	19%	16%
elke twee jaar	30%	37%
minder vaak	30%	24%
kan ik niet beoordelen	15%	14%
	100%	100%

bij klanten van na het provisieverbod

	Intermediair	Keten
niet	9%	11%
jaarlijks	20%	15%
elke twee jaar	26%	42%
minder vaak	32%	26%
kan ik niet beoordelen	14%	6%
	100%	100%

50 Merkt u dat bepaalde klantengroepen minder advies vragen dan vóór 2013, als gevolg van het feit dat ze direct moeten betalen? (meer antwoorden toegestaan)

	Intermedi- air	Keten
kan ik niet beoordelen	5%	11%
ja, over de hele linie	69%	55%
ja, huishoudens met lage inkomens	29%	41%
ja, huishoudens met hoge inkomens	7%	9%
ja, mensen met relatief veel inzicht in financiële producten	8%	20%
ja, mensen met relatief weinig inzicht in financiële producten	18%	18%
nee	12%	9%

51 Merkt u dat bepaalde klantengroepen meer kiezen voor *execution only* dan vóór 2013, als gevolg van het feit dat ze direct moeten betalen? (meer antwoorden toegestaan)

	Intermedi- air	Keten
kan ik niet beoordelen	15%	25%
ja, over de hele linie	45%	16%
ja, huishoudens met lage inkomens	13%	9%
ja, huishoudens met hoge inkomens	6%	7%
ja, mensen met relatief veel inzicht in financiële producten	10%	20%
ja, mensen met relatief weinig inzicht in financiële producten	7%	9%
nee	24%	30%

52 Hoe verhoudt de advieskwaliteit zich –naar uw eigen waarneming– nu tot die in de periode 2011-2012?

bij gebonden adviseurs (banken & verzekeraars)

	Intermediair	Keten
veel slechter	5%	2%
slechter	21%	18%
ongeveer hetzelfde	29%	35%
beter	9%	14%
veel beter	1%	8%
kan ik niet beoordelen	36%	24%
	100%	100%

DECISIO

bij ketens

	Intermediair	Keten
veel slechter	2%	0%
slechter	12%	2%
ongeveer hetzelfde	34%	26%
beter	13%	40%
veel beter	2%	13%
kan ik niet beoordelen	37%	19%
	100%	100%

bij kleine zelfstandige adviseurs

	Intermediair	Keten
veel slechter	1%	0%
slechter	4%	8%
ongeveer hetzelfde	31%	27%
beter	30%	31%
veel beter	7%	6%
kan ik niet beoordelen	27%	27%
	100%	100%

bij middelgrote zelfstandige adviseurs

	Intermediair	Keten
veel slechter	0%	0%
slechter	5%	4%
ongeveer hetzelfde	28%	29%
beter	31%	31%
veel beter	3%	6%
kan ik niet beoordelen	32%	29%
	100%	100%

bij grote zelfstandige adviseurs

	Intermediair	Keten
veel slechter	1%	0%
slechter	9%	4%
ongeveer hetzelfde	30%	29%
beter	21%	29%
veel beter	5%	8%
kan ik niet beoordelen	34%	29%
	100%	100%

bij uw eigen kantoor

	Intermediair	Keten
veel slechter	0%	0%
slechter	2%	0%
ongeveer hetzelfde	44%	32%
beter	43%	36%
veel beter	8%	28%
kan ik niet beoordelen	3%	4%
	100%	100%

53 Worden er nu –naar uw eigen waarneming– beter passende producten verkocht dan in de periode 2011-2012?

bij gebonden adviseurs (banken & verzekeraars)

	Intermediair	Keten
veel minder	5%	12%
minder	16%	12%
ongeveer hetzelfde	27%	29%
meer	11%	18%
veel meer	1%	2%
kan ik niet beoordelen	39%	27%
	100%	100%

bij ketens

	Intermediair	Keten
veel minder	2%	2%
minder	11%	6%
ongeveer hetzelfde	31%	26%
meer	12%	34%
veel meer	3%	8%
kan ik niet beoordelen	40%	25%
	100%	100%

bij kleine zelfstandige adviseurs

	Intermediair	Keten
veel minder	2%	4%
minder	4%	6%
ongeveer hetzelfde	39%	27%
meer	18%	22%
veel meer	3%	8%
kan ik niet beoordelen	33%	33%
	100%	100%

bij middelgrote zelfstandige adviseurs

	Intermediair	Keten
veel minder	1%	2%
minder	6%	8%
ongeveer hetzelfde	34%	29%
meer	20%	24%
veel meer	2%	6%
kan ik niet beoordelen	37%	31%
	100%	100%

bij grote zelfstandige adviseurs

	Intermediair	Keten
veel minder	1%	2%
minder	8%	8%
ongeveer hetzelfde	34%	29%
meer	16%	24%
veel meer	2%	6%
kan ik niet beoordelen	38%	31%
	100%	100%

DECISIO

bij uw eigen kantoor

	Intermediair	Keten
veel minder	2%	2%
minder	5%	2%
ongeveer hetzelfde	65%	55%
meer	19%	25%
veel meer	4%	12%
kan ik niet beoordelen	5%	4%
	100%	100%