

TIP van het Keurmerk Financiële Dienstverlening



Conclusies AFM rapport kwaliteit van het hypotheekadvies

De AFM heeft afgelopen week de resultaten van haar vervolgonderzoek naar de kwaliteit van het hypotheekadvies gepresenteerd.

Wij delen de conclusies; ook wij hebben het afgelopen jaar verbetering gezien in de beoordeelde adviezen. Daarnaast zien wij ook de worsteling van de adviseur met de wet- en regelgeving en zijn vraag: hoe leg ik mijn advies compliant vast; hoe kan ik tot de groep excellente adviseurs toetreden?

Wij willen graag een aantal opvallende conclusies vanuit dit rapport met u delen:

- Er is meer aandacht nodig voor breder en diepgaander inwinnen van informatie. Het gaat in dit geval om een gestructureerde vastlegging, doorvragen en prioriteiten van klanten vaststellen.
- Inwinnen van informatie moet niet worden verward met het schrijven van een adviesamenvatting. *“De samenvatting moet eigenlijk gezien worden als de motivatie van het advies, en niet als een weergave van alle informatie die tijdens het adviesproces is ingewonnen.”*
- Goede software biedt ondersteuning aan het adviesproces. Het proces, en niet de software, dient daarbij leidend te zijn. U kunt zich als financiële dienstverlener voor de verstrekte adviezen nooit en te nimmer verschuilen achter de kwaliteit van de software. Overigens merken wij ook op dat de kwaliteit van de adviessoftware het afgelopen jaar sterk verbeterd is en dat hierdoor de adviezen beter zijn vast te leggen, te motiveren en te reproduceren.

Een zestal adviesthema's is in de onderzoeken meegenomen. De belangrijkste verbeterpunten hebben wij voor u in kaart gebracht:

1. **verantwoorde woonlasten:** ook wij merken in onze dagelijkse bedrijfsbezoeken dat explain inmiddels als uitzondering wordt gebruikt. De AFM geeft ondanks deze daling aan dat in geval van explain een kwantitatieve, klantgerichte onderbouwing aandachtspunt blijft.
2. **oversluiten:** de klant dient ook bij een oversluiting met een ander doel dan lagere maandlasten of financieel voordeel cijfermatig inzicht te krijgen in de financiële gevolgen (ook voor de maandlast). Uit het onderzoek blijkt dat in veel gevallen nog onvoldoende informatie wordt ingewonnen over de oorspronkelijke hypotheek (inclusief bestaande voorzieningen vermogensopbouw).
3. **aflossen hypotheek:** inventariseer en leg vast wat de wensen van de klant zijn met betrekking tot de hoogte van aflossing en bepaal of deze verantwoord is m.b.t. de financiële situatie van de klant op moment van (niet) aflossen. Met andere woorden: motiveer ook cijfermatig de hoogte van het eventueel aflossingsvrije gedeelte. Houd hierbij rekening met eventuele pensionering en einde 30 jaarsperiode renteaftrek (box 3 toetsing).
4. **afdekken risico's:** motiveer de hoogte van de risicoafdekkingen in

Voor kantoren met het
Keurmerk Financiële
Dienstverlening

Tip nummer
232
25 oktober
2010

Tip van SKFD

wordt u aangeboden door Stichting Keurmerk Financiële Dienstverlening met als doel u te voorzien van handige tips, ideeën die u in het kader van uw promotie van de keurmerken, uw bedrijfsvoering, uw kwaliteitsmanagement e.d. kunt gebruiken. Elke Tip van SKFD wordt ook op de website van het Keurmerk geplaatst, zodat geen enkele Tip u hoeft te ontgaan.

geval deze hoger ligt dan de geanalyseerde inkomensterugval. Zonder een degelijke motivering benoemt de AFM deze adviezen als niet passend omdat er sprake is van oververzekering.

5. **fiscaliteit:** aandachtspunten zijn het inzichtelijk maken en vastleggen van het hypotheekverleden, het betrekken van het juiste pensioeninkomen en/of toekomstige financiële positie in het advies. Verstrek altijd een juist en volledig bruto-netto overzicht bij voorkeur voor een periode > 30 jaar.
6. **rentevastperiode:** belangrijk is niet alleen de vraag of de consument het risico op stijgende maandlasten wil accepteren, maar ook of de consument die maandlasten kan dragen. Maak de gevolgen van een rentestijging cijfermatig inzichtelijk, zodat de klant zich een goed beeld kan vormen en kan bepalen of hij deze last kan, maar ook wil dragen.

Deze adviesthema's en belangrijkste verbeterpunten uit het onderzoek zullen de komende tijd door de AFM worden uitgewerkt in een zevendelige leidraad hypotheekadvisering. De AFM wil de komende jaren de kwaliteit o.a. op deze manier verder gaan verbeteren. Wij willen u daarbij helpen en zullen in nieuwsbrieven en onze bedrijfsbezoeken aandacht gaan geven aan de leidraad hypotheekadvisering.

Wij wensen u veel succes bij de verdere verbetering van uw adviespraktijk en horen graag als wij u kunnen helpen of als u ideeën hebt voor de verbetering van onze dienstverlening. Eén ding uit het AFM rapport willen wij u nog meegeven als aandachtspunt voor de komende periode: *“Goede software biedt ondersteuning aan het adviesproces. Het proces, en niet de software, dient daarbij leidend te zijn”*. Vraag uzelf af of de gebruikte adviessoftware uw adviespraktijk verbetert. Laat u niet leiden door de onmogelijkheden en beperkingen van uw adviessoftware, maar maak gebruik van software die aansluit bij uw adviespraktijk.

Wilt u het gehele rapport nog een teruglezen dan kan dat op:

<http://www.afm.nl/layouts/afm/default.aspx~/media/files/rapport/2010/vervolgonderzoek-hypotheken.ashx>

Alle rechten voorbehouden. Niets uit de uitgave mag worden vervoelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van SKFD.