

PIT 2010: heeft u zich al ingeschreven?
Jerry Brouwer benoemd als
adjunct directeur DSI **2**

Jaap Winter: Integriteit
verhoogt de effectiviteit van
financiële ondernemingen **3**

Mea Hiskes: Gedachtegoed DSI
komt uit het hart van vermogens-
beheerders en commissionairs **4**

Financieelrijbewijs.nl helpt de consument veilig door het financieel verkeer!

Met het Financieel Rijbewijs presenteert DSI een instrument waarmee consumenten zich beter kunnen voorbereiden op de aanschaf van een financiële dienst. Het educatief spel, te spelen op www.financieelrijbewijs.nl, confronteert de consument spelenderwijs met de consequenties van zijn gedrag bij het nemen van een financiële beslissing. DSI streeft ernaar dat financiële adviseurs hun klanten consequent gaan aanraden zich met dit spel te trainen voorafgaand aan een adviesgesprek.

WAKKERE CONSUMENT

De behandeling van klachten en geschillen over een reeks van jaren wijst uit dat consumenten vaak te lichtvaardig overeenkomsten voor financiële producten aangaan. Dit geldt niet alleen voor hypotheek en financieringen, maar ook voor alle mogelijke verzekeringen. Gezien de missie van DSI om het vertrouwen van de consument in de financiële markt te vergroten vindt DSI dat de consument alerter moet worden. Als hij zich beter bewust is van zijn doen en laten, is hij een betere gesprekspartner in het contact met financiële instellingen.

GEDRAG

In de praktijk blijkt dat financiële consumenten vaak in dezelfde valkuilen trappen. Eigenlijk zou elke financieel consument een soort rijvaardigheidstraining moeten doen voordat hij zijn weg zoekt in het financiële verkeer. Door gedragsverbetering kunnen ongelukken worden voorkomen. Informatie over financiële producten is ruimschoots beschikbaar, maar daardoor is iemand nog niet per definitie vaardig genoeg in het nemen van de juiste beslissingen. Ben je niet te gretig of te naïef en begrijp je wat je aanschaft?

LEEREFFECTEN

De leereffecten uit de praktijk van de branche vormen de basis van opzet en inhoud van het financieel rijbewijs. Hiervoor heeft DSI geput uit de eigen ervaringen, registraties en tuchtrecht van professionals en uit de klachtenbehandeling en jurisprudentie van Kifid (Financieel Ombudsman, Geschillencommissie en Commissie van Beroep).



TWEE VARIANTEN

De online training voor het financieel rijbewijs duurt een kwartier en kent twee varianten. Namelijk hypotheek en beleggen. Binnen deze varianten wordt de consument getoetst op 6 (gedrags)leerdoelen:

- 1. Bedenktijd.** Neem voldoende bedenktijd voordat je een dienst afneemt. In geval van twijfel niet doen.
- 2. Ken je adviseur.** Weet wie je adviseur is. Zoek uit of jouw adviseur je de garantie biedt voor een correct advies.
- 3. Second opinion.** Ga langs meerdere (onafhankelijke) adviseurs om zo verschillende visies op financiële diensten te krijgen.
- 4. Weet wat je koopt.** Als je de dienst die je wilt aanschaffen niet begrijpt, koop deze dan niet. Verzamel informatie en raadpleeg bij vragen altijd de adviseur.
- 5. Financiële behoefte.** Ben je bewust van je eigen grenzen en behoefte op financieel gebied.
- 6. Keuzemogelijkheden.** Vraag altijd of er, naast de aangeboden financiële dienst, andere keuzemogelijkheden zijn.

Lees verder op pagina 2 >



Bewuste consument beter voor kwaliteit financiële dienstverlening

DSI heeft als missie om het consumentenvertrouwen in de financiële dienstverlening te versterken. Het initiatief voor de introductie van het Financieel Rijbewijs past in deze missie. Dit instrument is een handig stukje gereedschap voor financiële adviseurs en consumenten. Het maakt de consument kritischer en weerbaarder bij beslissingen over financiële zaken.

Inderdaad: u, de financieel adviseur, krijgt door het Financieel Rijbewijs een betere gesprekspartner. U wilt de klant centraal stellen en daarbij streeft u naar een volwassen relatie met de consument. Met dit educatief internetspel op www.financieelrijbewijs.nl stimuleert u uw klanten om vaardiger te worden bij de aanschaf van een financiële dienst. Bijvoorbeeld door hen aan te raden om voor een adviesgesprek of een beslissing eerst deze online training te doen.

Niet méér kennis, maar beter gedrag kan ongelukken voorkomen. Er is een wereld vol kennis en die wordt door sites van aanbieders, toezichthouders, belangenorganisaties en een platform als CentiQ aangeboden, hetgeen een goede zaak is. In de praktijk blijkt echter, en de klachtenbehandeling van Kifid is daarvan de stille getuige, dat veelal het *gedrag* van mensen leidt tot verkeerde aankopen. Daarom willen we aanvullend met een praktische training hen bewuster maken van hun handelwijze.

DSI wil niet alleen de professional persoonlijk aanspreekbaar maken op zijn gedrag, maar ook de financieel consument. Dit initiatief van het Financieel Rijbewijs, met dank aan de Stichting Schadefonds Beleggers en Euronext, is op te vatten als een signaal dat serieus werk wordt gemaakt van cultuur- en gedragsverandering. Consumenten en aanbieders hebben daarin een gezamenlijke verantwoordelijkheid.

Dick Vis, algemeen directeur

> Vervolg van pagina 1

Het Financieel Rijbewijs is een prima hulpmiddel voor professionals in hun klantencontact

Aan het slot van het spel kan het Financieel Rijbewijs met verbeter- tips worden uitgeprint. Het nieuwe educatieve spel kan op eenvoudige wijze breed in de financiële dienstverlening worden ingezet. De financiële dienstverlener die zijn klant centraal stelt, kan deze uitnodigen voor deelname aan het Financieel Rijbewijs. Doordat

het spel zich vooral richt op het gedrag van de consument en minder op zijn kennis maakt het weinig uit voor welk financiële beslissing de training wordt doorlopen. De meest voorkomende valkuilen komen vanzelf aan bod. Het Financieel Rijbewijs is gesponsord door de Stichting Schadefonds Beleggers en wordt u kosteloos aangeboden.

Meer weten? Speel het spel op www.financieelrijbewijs.nl. **Wilt u het financieel Rijbewijs via uw organisatie verspreiden?** Neem contact op met Ky-Ung Ypma via 020-5309859 of k.ypma@dsi.nl.



PIT 2010: heeft u zich al ingeschreven?



Er zijn tot nu toe ruim 1000 certificaten Periodieke Integriteitstoets (PIT) afgegeven. De overige geregistreerden moeten zich nog inschrijven of examens doen. Geldt dat voor u, kom dan op tijd in actie. Het PIT-certificaat moet namelijk vóór 1 juni 2011 behaald zijn, anders volgt déregistratie. Een gehouden enquête onder de geslaagden wijst uit dat zij PIT goed beoordelen (een 8 gemiddeld). Meer informatie over PIT vindt u op www.dsi.nl.

Jerry Brouwer benoemd als adjunct directeur DSI

Per 1 november j.l. is Jerry Brouwer bij DSI in dienst getreden als adjunct directeur. Hij vormt samen met Dick Vis (algemeen directeur) de directie van DSI.

Jerry heeft een juridische achtergrond en was tot voor kort werkzaam als manager bedrijfsjuristen bij DAS.

De winst van integriteit zit in hogere effectiviteit van financiële ondernemingen

Jaap Winter



“Als je voortdurend goed of fout wilt aanvinken gaan mensen in de verdediging. Gesprekken over integriteit krijgen zo last van kramp. Ik kies voor een niet-normatieve benadering. Dat is beter voor de kwaliteit van de oplossingen en door meer integriteit worden organisaties effectiever.” Aan het woord is Jaap Winter, advocaat bij Brauw, Blackstone, Westbroek, bekend als internationaal expert op het gebied van corporate governance en hoogleraar aan de Duisenberg School of Finance.

WAT VERSTAAT U ONDER INTEGRITEIT?

Ik ga terug naar de oorsprong. Het woord integriteit is afgeleid van het Latijnse ‘integritas’ dat intact zijn, heel en compleet zijn betekent. Iets heeft integriteit als het functioneert waarvoor het bedoeld is. Een stoel bijvoorbeeld heeft integriteit en doet wat hij moet doen als er poten onder zitten.

WAT BETEKENT INTEGRITEIT VOOR MENSEN?

Mensen hebben tegenover andere mensen integriteit wanneer zij hun woord eren. Zij doen wat ze zeggen te zullen doen, en op de wijze en tijd dat ze zeggen het te doen. Of, als dat niet gaat lukken, meteen met anderen die op hun woord vertrouwen overleggen hoe ze het probleem dat dan voor hen ontstaat gaan oplossen. Dat is: eer je woord. Eigenlijk weet iedereen van huis uit hoe het moet. Neem het spreekwoord ‘Wat u niet wilt dat u geschiedt doe dat ook een ander niet’. Die tegeltjeswijsheden mogen we best wat meer ter harte nemen.

HOE VERHOOG JE INTEGRITEIT IN ORGANISATIES?

Integer werken is niet kiezen voor makkelijkere oplossingen. Het betekent dat je de bal bij de mensen zelf legt. Laat ieder op zijn plek zichtbaar eigen verantwoordelijkheid pakken. In het geval van DSI-registratie geef ik naar klant, werkgever en collega's zichtbaar mijn woord, door de gedragscode. Mijn persoonlijk commitment voor fair play.

MET EEN VOORBEELDROL VOOR DE TOPLEIDING?

Zeker ‘the tone at the top’ is cruciaal. Het kader en de top moeten voorgaan in het veranderingsproces. In het klein, altijd te laat komen voor vergaderingen, of tijdens een vergadering zitten te blackberryyen, is het niet anders dan in het groot. Steeds ontbreekt integriteit. Denk aan het uitspreken van winstverwachtingen die alleen met misleidende cijfers ‘waar’ kunnen worden gemaakt. Of het woord van de bank over de pluspunten van een financieel product. Zijn het knollen in plaats van citroenen?

WAAR ZIT HET AFBREUKRISICO VAN INTEGRITEIT IN DE FINANCIËLE WERELD?

Juist in goede tijden smeult dat afbraakproces als een veenbrandje. Niet-integer gedrag sluipt dan binnen. Met name door de ‘looptijd’ van overeenkomsten worden ontsporingen lange tijd niet gesignaleerd en blijven onbestraft. Pas in tijden van tegenspoed komen de vuiltjes aan de oppervlakte. Sla de media er maar op na. In de internet-bubble van een jaar of acht geleden zijn we geconfronteerd met de gebakken lucht van de nieuwe economie. Ook toen is beloofd om serieus werk te gaan maken van integriteit.

“Wat u niet wilt dat u geschiedt doe dat ook een ander niet. Die tegeltjeswijsheden mogen we best wat meer ter harte nemen.”

IS DAT DAN NIET GEBEURD?

Te weinig. In de effectenindustrie is onder de vlag van DSI een behoorlijk effectief integriteitsmodel opgetuigd. Je kunt dit model ook goed in andere financiële takken van sport doorzetten. Wat ik positief vind aan het DSI-model is dat het mogelijk maakt om in huis een cultuur te creëren waarin ruimte is om elkaar aan te spreken en te bevragen. Je bent toch DSI-professional, maar

waarom handel je dan zo? Wat is ons woord als we DSI-professional zijn? Intern dezelfde taal spreken, wordt deel van de huisregels. Zo doen we dat hier, zo willen we ons gedragen.

ZIET U FINANCIËLE AANBIEDERS DAT NU WEL DOEN?

Een voorzichtig begin is gemaakt met de Code Banken waarin banken publiekelijk opnieuw hun woord geven aan de klanten. In de zin van ‘wij verkopen u geen fout product’, of in ieder geval: ‘zullen dat niet meer doen’. Maar dat levert ook een dilemma op: wat doe je met producten die in het verleden zijn aangeboden en niet meer beantwoorden aan de standaarden die we nu aanleggen ten behoeve van de klant? Houdt ons woord ook in dat we die erfenis opruimen?

HOE KOM JE UIT ZO'N DILEMMA?

Door duidelijk te maken dat je het probleem ziet en dat je het gaat oplossen. Dat kan mogelijk tijd kosten, een business model is niet maar zo omgebouwd. Wees eerlijk en geef je beperkingen aan. Als je de klant centraal stelt heeft hij zijn profiel en eigen verantwoordelijkheid, maar hij beseft dit vaak nog te weinig. Maar dat is geen argument om je eigen woord al weer bij voorbaat in te perken, zo van: ik geef mijn woord aan alle klanten die goed opletten, aan de anderen niet.

Gedachtegoed van DSI komt uit het hart van de vermogensbeheerders en commissionairs

Mea Hiskes

"Klopt, ik ben helemaal van de DSI-aanpak. Inclusief handhaving in de vorm van gedragscode, registratie en permanente educatie. En zo nodig hard optreden, want zachte heelmesters maken stinkende wonden. Half werk maakt de klant kopschuw." Mea Hiskes - Willemse komt gelijk op stoom in ons gesprek over het gedachtegoed van DSI. Zij is directeur van de VV&C (Vereniging van Vermogensbeheerders en Commissionairs en APT (Association of Proprietary Traders, marketmakers). "Mijn achterban koestert van nature het gedachtegoed van DSI."

Twaalf jaar geleden is juriste Mea Hiskes per toeval in het effectenwereldje gerold. De toenmalige STE wilde een aanspreekpunt hebben bij de vermogensbeheerders. "Via via kwam men bij mij uit. Tot dat moment bestond mijn wereld uit mijn gezin, wat juridische klussen en bestuurswerk. Letterlijk genomen kwam ik van buiten en zo kijk ik nog steeds."

In het afgelopen decennium was zij nauw betrokken bij het wel en wee van de financiële dienstverlening. "Mijn credo is dat we inzetten op integriteit en transparantie voor de consument. Net als in het geval van zwanger zijn, bestaat een beetje integriteit niet. Met name voor vermogensbeheerders geldt dat integriteit aan de kern van hun bestaansrecht raakt. Dat is niet vreemd als je beseft dat zij in feite de hoeder van het vermogen van een klant zijn."

STUPÉFAIT

Het overheidsbeleid koerst voor de leden van VV&C en APT op een level playing field met de andere financiële dienstverleners. De richtlijn Vermogensadvies zorgde in die gelederen voor flinke beroering. "Zij waren in zekere zin stupéfait. Mijn reactie was: dat gaan we gewoon doen. Immers, wat gevraagd werd was een

soort procesbeschrijving van de wisselwerking met de klant wat vermogensbeheerders in feite al jaren deden", beklemtoont Mea Hiskes.

ONDERNEMERSCHAP

"De leden van de VV&C en APT zijn ondernemers pur sang. Recht voor zijn raap, met hart voor de cliënt. Je zit met de ondernemers zelf aan tafel. Snelle beslissers. Als iets goed klinkt en het kan werken, dan gaan we het gewoon doen. Zo behandelen ze ook klachten van cliënten. Er komen daarom uiteindelijk maar weinig klachten over vermogensbeheerders bij Kifid. Overigens mag de financiële sector best wat meer lering trekken van de productaansprakelijkheid in andere sectoren. Je staat voor de kwaliteit van je product of dienstverlening of niet."

KLEINSCHALIGE DIENSTVERLENING

"Mijn echte punt van zorg is alles wat komt overwaaien uit Brussel. Formeel zijn de leden van de VV&C en APT zogenaamde 'Investment Firms'. Onder die categorie vielen voor de crisis ook bedrijven als Goldman Sachs. Uiteraard zijn we internationaal georiënteerd, maar de inrichting van de Nederlandse markt is wezenlijk anders dan elders. We hebben hier bijvoorbeeld optiehuizen, die geen bank zijn en dat bestaat nauwelijks in Europa. Niet alleen de EU, maar ook het Basels Comité heeft dit nooit echt bedacht en houdt in feite geen rekening met de kleinschalige dienstverlening en het maatwerk die in Nederland troef zijn."

DOOD GELD

Hiskes: "Illustratief is het beleggerscompensatiestelsel (BCR) waarvoor mijn achterban nu ruim € 11 miljoen in de pot moet houden. Zo'n hoge voorziening doet het goed naar de tribune, maar het is wel dood geld dat je onttrekt aan het werkkapitaal van vermogensbeheerders. In de twaalf jaar dat de BCR bestaat is er slechts circa € 1 miljoen uitgekeerd. De grootste uitkering die ik ken had te maken met

een discutabel bedrijf zonder Nederlandse werknemers waarvoor uiteindelijk een half miljoen moest worden uitgekeerd. Natuurlijk moet je beleggers beschermen tegen fraude. Maar je moet niet naar middelen grijpen die in geen verhouding staan tot de specifieke risico's. In Nederland kennen we een absolute vermogensscheiding: de bezittingen van de cliënt staan op rekening bij een depotbank. En nu wil de EU die BCR-pot gaan verdubbelen! Onzin!"



GEEN GRIJZE GEBIEDEN

"Wat mij zo aanspreekt in de integriteitsbewaking van DSI is het aanvaarden van principes en daarmee niet marchanderen. Ook van de overheid mag je wijsheid en duidelijkheid verwachten. Zij scheidt echter verwarring met het Nationaal Regime, waardoor de strenge eisen die voor vermogensbeheerders gelden worden omzeild. De cliënt is zo minder beschermd. Je moet geen grijze gebieden willen. Anders gaat men toch weer het elastiek verkennen."

Redactie DSI Info

Postbus 3861, 1001 AR Amsterdam
Tel.: 020 620 12 74 Fax 020 620 13 26
E-mail info@dsi.nl www.dsi.nl

Aan dit nummer werkten mee:

Jorine Berends, Imarisha Hagens,
Mea Hiskes, Rien Konings, Jaap Winter,
Thom Hoedemakers, Dick Vis.

Productie
The KEY Agency,
Amsterdam

 **Mixed Sources**
Productgroep uit goed beheerde bossen
en andere gecontroleerde bronnen.
www.fsc.org Cert no. CU-COC-808579
© 1996 Forest Stewardship Council