



Inleiding Modern Spaarbeleid

De AFM heeft begin 2010 geconstateerd dat bij het spaarbeleid van banken het belang van de klant onvoldoende centraal stond. Uit onze analyse bleek dat intransparante prijsstellingen (zoals dakpanconstructies¹) werden gebruikt, communicatie regelmatig onduidelijk of misleidend was, voorwaarden onduidelijk waren, langlopende termijndeposito's automatisch werden verlengd en dat er een onoverzichtelijk aanbod van spaarrekeningen was ontstaan. Gelukkig zagen we ook voorbeelden waarbij het belang van de klant wel centraal stond in het spaarbeleid. Omdat nagenoeg elke consument spaart, is het spaarbeleid een belangrijk element om het vertrouwen in de financiële sector terug te winnen. De AFM heeft zich toen voorgenomen deze goede voorbeelden tot gebruikelijke marktpraktijk verheffen. Met de dertien grootste banken heeft de AFM toen afgesproken dat zij overgaan tot het invoeren van een 'modern spaarbeleid'. Hiertoe zijn vier principes ontwikkeld die als uitgangspunt daarvoor dienen:

1. Voorkom vermijdbare teleurstellingen bij spaarders
2. Communiceer duidelijk en niet misleidend
3. Zorg voor een overzichtelijk en toegankelijk aanbod
4. Objectiveer het spaarbeleid en zorg dat u het kunt uitleggen

Deze principes zijn verder uitgewerkt in de module Klantbelang Dashboard modern spaarbeleid. De AFM beoogt een transparant en beperkt aanbod van spaarproducten dat aansluit op echte klantbehoeftes, duidelijke communicatie van belangrijke informatie zoals rentewijzigingen en een proactieve houding van banken als klanten zich kunnen verbeteren. Met deze module kan de AFM beoordelen of de banken op een goede manier invulling geven aan deze principes. De AFM heeft eind 2011 de resultaten teruggekoppeld aan de betrokken banken.

Klantbelang Dashboard Module Modern Spaarbeleid 2011

De module bevat de volgende onderdelen:

- I. Niet hanteren dakpanconstructies
- II. Teleurstellingen voorkomen
- III. Communicatie rentewijzigingen
- IV. Aflopen termijndeposito
- V. Overzichtelijk en toegankelijk aanbod
- VI. Spaarbeleid

Ieder onderdeel begint met onze gedachtegang. Daarna volgt het scoreformat gebaseerd op de volgende tabel:

5	Klantbelang wordt bewust meegewogen en in praktijk gebracht (good practice)
4	Klantbelang speelt herkenbaar een rol; op de goede weg
3	Klantbelang komt voor, maar wordt in de praktijk (nog) te vrijblijvend toegepast
2	Klantbelang speelt geen belangrijke rol; reden tot aandacht
1	Klantbelang onvoldoende aanwezig; reden tot zorg (poor practice)

¹ Met dakpanconstructies wordt bedoeld het introduceren van een nieuwe rekening met een hoog actietarief met de doelstelling nieuw spaargeld binnen te halen. Vanuit deze doelstelling is communicatie niet altijd duidelijk en worden bestaande klanten spaarzaam of niet tijdig geïnformeerd. Na introductie wordt het rentetarief stapsgewijs verlaagd tot een tarief dat ligt onder het tarief van vergelijkbare rekeningen van dezelfde aanbieder.

A. Voorkom voorzienbare teleurstellingen bij spaarders

Niet hanteren van dakpanconstructies

Het verschil tussen de hoogste en de laagste rente die wordt aangeboden binnen een gelijke groep spaarrekeningen wordt veelal aangeduid als de bandbreedte. Marktpartijen die de dakpanconstructie hanteren zullen een grotere bandbreedte hanteren dan marktpartijen die dat niet doen. Hoe groter de bandbreedte is hoe moeilijker het wordt om dit uit te leggen. De AFM is overigens niet van mening dat alle rentes gelijk moeten zijn en een bandbreedte niet mag voorkomen. Het gaat erom dat elke marktpartij zich dient te bezinnen op de bandbreedte die zij hanteert en op de aanvaardbaarheid van de onderbouwing daarvan.

I Niet hanteren van dakpanconstructies	
5	De bank heeft toegezegd geen dakpanconstructies te hanteren. De bandbreedte (verschil tussen hoogst en laagst geboden rentetarief) is goed uitlegbaar en de bank geeft deze uitleg ook publiekelijk.
4	De bank heeft toegezegd geen dakpanconstructies te hanteren. De bandbreedte (verschil tussen hoogst en laagst geboden rentetarief) is goed uitlegbaar.
3	De bank heeft toegezegd geen dakpanconstructies te hanteren. De bandbreedte (verschil tussen hoogst en laagst geboden rentetarief) is beperkt uitlegbaar.
2	De bank heeft toegezegd geen dakpanconstructies te hanteren. De bandbreedte (verschil tussen hoogst en laagst geboden rentetarief) is beperkt uitlegbaar.
1	De bank heeft niet toegezegd geen dakpanconstructies te hanteren.

Klantbelang dienen door teleurstellingen te voorkomen

Communicatie is een cruciaal onderdeel bij het sluiten van een spaarproduct. Communicatie over de rente en voorwaarden moet overduidelijk duidelijk zijn en mag niet misleidend zijn. Duidelijk zijn alleen is echter niet voldoende om voorzienbare teleurstellingen te voorkomen. We gaan er vanuit dat u hiermee rekening houdt in uw product ontwikkelingsproces.

Het is daarnaast in het belang van de klant dat hij gedurende de looptijd van het spaarproduct goed geïnformeerd wordt. Daarbij mag de klant verwachten dat de bank met de tijd meegaat. Moderne technologie moet het voor de klant mogelijk maken om meer persoonlijke informatie te ontvangen, zoals een aanbod om over te stappen op een verbeterd spaarproduct. Ook de mogelijkheid tot het verkrijgen van klantalerts is een mooi voorbeeld van hoe een bank het belang van de klant centraal kan stellen.

II Klantbelang dienen door teleurstellingen te voorkomen	
5	Aanvullend wordt de klant proactief gesignaleerd en geïnformeerd inzake vrij opneembare spaarrekeningen (nieuwe spaarrekeningen of spaarvormen die een verbetering voor hem/haar zijn) EN heeft de klant de mogelijkheid tot het verkrijgen van klantalerts (bijvoorbeeld bij bereiken grens depositogarantiestelsel, hoog saldo op betaalrekening, loyaliteitsbonus binnen bereik).
4	Aanvullend wordt de klant proactief gesignaleerd en geïnformeerd inzake vrij opneembare spaarrekeningen (nieuwe spaarrekeningen of spaarvormen die een verbetering voor hem/haar zijn) OF heeft de klant de mogelijkheid tot het verkrijgen van klantalerts (bijvoorbeeld bij bereiken grens depositogarantiestelsel, hoog saldo op betaalrekening, loyaliteitsbonus binnen bereik).
3	Aanvullend zorgt de bank ervoor dat de voorwaarden van het spaarproduct transparant en begrijpelijk zijn en niet tot teleurstelling leiden.
2	De bank zorgt ervoor dat de hoogte van de rente in alle gevallen duidelijk is (en vindbaar voor huidige spaarders) en niet tot teleurstelling leidt. Bij spaardeposito's wordt altijd duidelijk aangegeven of er sprake is van enkelvoudige of samengestelde rente.
1	De bank zorgt er niet voor dat de hoogte van de rente in alle gevallen duidelijk is en niet tot teleurstelling leidt. Bij spaardeposito's wordt niet altijd duidelijk aangegeven of er sprake is van enkelvoudige of samengestelde rente.

B. Communiceer duidelijk en niet misleidend

Communicatie bij iedere rentewijziging

Marktpartijen gaan zeer wisselend om met het communiceren van rentewijzigingen. Dit kan variëren van passief (advertentie in dagbladen) tot zeer actief (via e-mail of sms). We zien steeds meer banken die proberen de informatieverstrekking zoveel mogelijk te personaliseren en daar ook tools op de website voor aanbieden. De meest geschikte communicatiemethode kan wellicht verschillen per doelgroep of spaarbehoefte maar-naar ons oordeel zet een (pro)actieve manier van communiceren het klantbelang beter centraal dan passieve communicatie.

III	Communicatie bij iedere rente wijziging
5	Zeer actief; klanten hebben de mogelijkheid tot persoonlijke benadering via e-mail, sms, brief of telefonisch. De communicatie geeft niet alleen de nieuwe rente, maar ook de rentemutatie.
4	Actief; Prominent op website, klantspecifieke notificatie binnen Internet Bankieren omgeving en prominent op rekeningafschrift, inclusief rentemutatie.
3	Gemiddeld; prominent op website en algemene melding binnen Internet Bankieren omgeving, prominent rekeningafschrift.
2	Passief; publicatie in landelijk dagblad mogelijk ook de mutatie, ergens op de website, rekeningafschrift.
1	Zeer passief; publicatie in landelijk dagblad, ergens op website.

Communiceer over vrijkomen termijndeposito

Sommige marktpartijen benaderen klanten tijdig en proactief over het vrijkomen van een termijndeposito en hanteren daarbij automatisch vrijvallen als defaultoptie. Ook zijn er banken die tips geven aan rekeninghouders met een vrijvallend deposito. Andere banken stellen zich afwachtend op of sturen kort voor vrijval een herinnering en verlengen automatisch voor dezelfde periode als er geen (schriftelijke) reactie is ontvangen. Het proactief benaderen c.q. adviseren van klanten is een mooi voorbeeld van het klantbelang centraal stellen.

IV	Communiceer over vrijkomen termijndeposito
5	Bij aflopen termijndeposito wordt klant tijdig, en indien nodig meermaals, hierover geïnformeerd (persoonlijke benadering per e-mail, SMS, brief, telefonisch). Daarbij ligt het in de rede om de klant vroeger te informeren naargelang de looptijd van het deposito dat vrijvalt. Tevens wordt klant geïnformeerd over wat hij met het vrijkomende geld kan doen en of hoe hij zich daarover kan laten voorlichten. Bij niet reageren door klant wordt vrijkomend saldo automatisch gestort op vaste tegenrekening of 1 maands deposito.
4	Bij aflopen termijndeposito wordt klant tijdig, en indien nodig meermaals, hierover geïnformeerd (persoonlijke benadering per e-mail, SMS, brief, telefonisch). Daarbij ligt het in de rede om de klant vroeger te informeren naargelang de looptijd van het deposito dat vrijvalt. Bij niet reageren door klant wordt vrijkomend saldo automatisch gestort op vaste tegenrekening of 1 maands deposito.
3	Bij aflopen termijndeposito wordt klant tijdig, en indien nodig meermaals, hierover geïnformeerd (persoonlijke benadering per e-mail, SMS, brief, telefonisch). Daarbij ligt het in de rede om de klant vroeger te informeren naargelang de looptijd van het deposito dat vrijvalt. Bij afsluiting van termijndeposito maakt de klant reeds een keuze over de bestemming van geld na afloop van de termijn (verlenging of storten op vaste tegenrekening) en deze keuze wordt, als klant niet reageert, uitgevoerd.
2	Bij aflopen termijndeposito wordt klant niet tijdig geïnformeerd. Bij afsluiting van termijndeposito maakt de klant reeds een keuze over de bestemming van geld na afloop van de termijn (verlenging of storten op vaste tegenrekening) en deze keuze wordt, als klant niet reageert, uitgevoerd.
1	Bij aflopen termijndeposito wordt klant niet tijdig geïnformeerd. Bij niet reageren door klant wordt deposito automatisch verlengd voor dezelfde termijn.

C. Overzichtelijk en toegankelijk aanbod

Met een overzichtelijk en toegankelijk aanbod wordt bedoeld dat klanten op eenvoudige wijze, bijvoorbeeld op één (web)pagina, inzicht kunnen krijgen in het complete aanbod. Tools die klant vervolgens verder helpen in het maken van een keuze zijn een mooi voorbeeld van het centraal stellen van het belang van de klant.

Ongeacht de aanwezigheid van dergelijke tools, geldt dat het aanbieden van verschillende spaarproducten die nagenoeg hetzelfde zijn niet ten goede komt aan het overzicht dat de klant nodig heeft om een goede keuze te kunnen maken. Het vereisen van een vaste tegenrekening bij dezelfde bank achten wij daarnaast niet van deze tijd.

V Aanbod is overzichtelijk en consument wordt adequaat door aanbod geleid	
5	Het aanbod van de bank is gericht op duidelijk onderscheiden klantbehoeftes en bevat geen onnodige overlappende spaarproducten. Nieuwe producten bedienen een nieuwe klantbehoefte of vervangen een 'oudere versie'. De website van de bank is toegankelijk en biedt snel en overzichtelijk inzicht in het aanbod van de bank. Er zijn hulpmiddelen die de consument helpen een keuze te maken in het aanbod. De status van passieve rekeningen is duidelijk. De vaste tegenrekening mag ook bij een andere bank zijn.
4	Het aanbod van de bank is gericht op duidelijk onderscheiden klantbehoeftes en bevat geen onnodige overlappende spaarproducten. Nieuwe producten bedienen een nieuwe klantbehoefte of vervangen een 'oudere versie'. De website van de bank is toegankelijk en biedt snel en overzichtelijk inzicht in het aanbod van de bank. Er zijn hulpmiddelen die de consument helpen een keuze te maken in het aanbod. De status van passieve rekeningen is duidelijk. De klant moet een vaste tegenrekening bij dezelfde bank aanhouden.
3	Het aanbod van de bank is gericht op duidelijk onderscheiden klantbehoeftes en bevat geen onnodige overlappende spaarproducten. Nieuwe producten bedienen een nieuwe klantbehoefte of vervangen een 'oudere versie'. De website van de bank biedt matig inzicht in het aanbod van de bank. Er zijn geen hulpmiddelen die de consument helpen een keuze te maken in het aanbod. De status van passieve rekeningen is duidelijk. De klant moet een vaste tegenrekening bij dezelfde bank aanhouden.
2	Het aanbod van de bank lijkt niet gericht op duidelijk onderscheiden klantbehoeftes en bevat onnodige overlappende spaarproducten. Niet alle nieuwe producten bedienen een nieuwe klantbehoefte of vervangen een 'oudere versie'. De website van de bank biedt matig inzicht in het aanbod van de bank. Er zijn geen hulpmiddelen die de consument helpen een keuze te maken in het aanbod. De status van passieve rekeningen is duidelijk. De klant moet een vaste tegenrekening bij dezelfde bank aanhouden.
1	Het aanbod van de bank lijkt niet gericht op duidelijk onderscheiden klantbehoeftes en bevat onnodige overlappende spaarproducten. Niet alle nieuwe producten bedienen een nieuwe klantbehoefte of vervangen een 'oudere versie'. De website van de bank biedt matig inzicht in het aanbod van de bank. Er zijn geen hulpmiddelen die de consument helpen een keuze te maken in het aanbod. De status van passieve rekeningen is onduidelijk. De klant moet een vaste tegenrekening bij dezelfde bank aanhouden.

D. Objectiveer het spaarbeleid en zorg dat u het kunt uitleggen

Het vastleggen van het spaarbeleid maakt het mogelijk om het beleid te objectiveren en dwingt marktpartijen fundamenteel na te denken over essentiële aspecten van het spaarbeleid. Zo bevat een modern spaarbeleid richtlijnen over de totstandkoming en besluitvorming van de pricing van spaarrekeningen. Vastlegging van die besluiten is essentieel om het gevoerde spaarbeleid te kunnen toetsen. Ook de wijze waarop het distributiekanaal wordt ingericht en de mate waarin daar, voor wat betreft sparen, op volume of kwaliteit wordt gestuurd zijn belangrijke elementen om in het spaarbeleid te worden vastgelegd.

VI Spaarbeleid	
5	De bank heeft de principes van een modern spaarbeleid op een adequate manier uitgewerkt en vastgelegd in haar eigen beleid. Dit beleid bevat waarborgen dat in de praktijk de principes worden nageleefd. Periodiek wordt getoetst of het beleid daadwerkelijk wordt nageleefd. Rentebesluiten worden vastgelegd en zijn verifieerbaar voor de toezichthouder. Een eventueel advies en of verkoopkanaal wordt aantoonbaar meer op kwaliteit en klantbelang gestuurd dan op volumetargets.
4	De bank heeft de principes van een modern spaarbeleid op een adequate manier uitgewerkt en vastgelegd in haar eigen beleid. Dit beleid bevat waarborgen dat in de praktijk de principes worden nageleefd. Periodiek wordt getoetst of het beleid daadwerkelijk wordt nageleefd. Rentebesluiten worden vastgelegd en zijn verifieerbaar voor de toezichthouder. Een eventueel advies en of verkoopkanaal wordt mede gestuurd op volumetargets, kwaliteit en klantbelang. Kwantitatieve en kwalitatieve sturing zijn daarbij aantoonbaar in balans.
3	De bank heeft de principes van een modern spaarbeleid op een adequate manier uitgewerkt en vastgelegd in haar eigen beleid. Dit beleid bevat waarborgen dat in de praktijk de principes worden nageleefd. Er vindt geen periodieke toetsing plaats of het beleid wordt nageleefd. Rentebesluiten worden vastgelegd en zijn verifieerbaar voor de toezichthouder. Een eventueel advies en of verkoopkanaal wordt hoofdzakelijk gestuurd op volumetargets, waarbij aantoonbaar voldoende checks & balances zijn ingebouwd.
2	De bank heeft de principes van een modern spaarbeleid niet op een adequate manier uitgewerkt en vastgelegd in haar eigen beleid. Daardoor wordt niet geborgd dat in de praktijk de principes worden nageleefd. Er vindt geen periodieke toetsing plaats of het beleid wordt nageleefd. Rentebesluiten worden vastgelegd en zijn verifieerbaar voor de toezichthouder. Een eventueel advies en of verkoopkanaal wordt hoofdzakelijk gestuurd op volumetargets.
1	De bank heeft de principes van een modern spaarbeleid niet op een adequate manier uitgewerkt en vastgelegd in haar eigen beleid. Daardoor wordt niet geborgd dat in de praktijk de principes worden nageleefd. Er vindt geen periodieke toetsing plaats of het beleid wordt nageleefd. Rentebesluiten worden niet vastgelegd en zijn dus niet verifieerbaar voor de toezichthouder. Een eventueel advies en of verkoopkanaal wordt hoofdzakelijk gestuurd op productargets.