

## D & O Enquêtegroep week 10 - 2007

### Klantprofiel

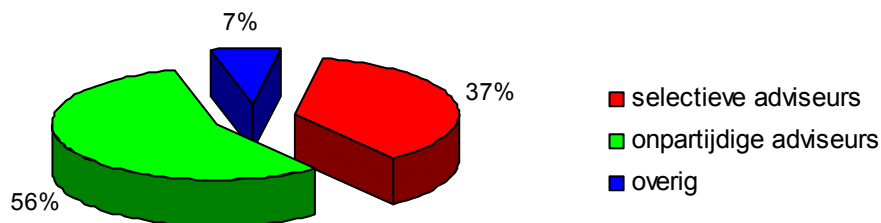
Elke financiële dienstverlener dient in het kader van de Wet op het financieel toezicht in het bezit te zijn van een Dienstenwijzer. Deze Dienstenwijzer moet voorafgaand aan het verlenen van een dienst actief aan de consument worden uitgereikt. In de Dienstenwijzer dient over een aantal, in de Wet op het financieel toezicht voorgeschreven, gebieden informatie over de financiële dienstverlener vermeld te staan.

### Breed aanwezig

De D & O Enquêtegroep bestaat uit circa 500 financiële dienstverleners die representatief is samengesteld wat betreft bedrijfsomvang, regionale spreiding, organisatiegraad en bedrijfsactiviteiten). Desgevraagd geeft 73% aan op dit moment te beschikken over een Dienstenwijzer. Van deze 73% geeft echter 23% aan dat de huidige Dienstenwijzer identiek is aan de 'oude' GIDI Advieswijzer. Gegeven het feit dat de Wet op het financieel toezicht ten aanzien van de Dienstenwijzer andere inhoudelijke eisen stelt dan in het verleden GIDI stelde aan de GIDI Advieswijzer, is er aanleiding te veronderstellen dat bij ruim 40% van de financiële dienstverleners op dit moment nog niet in alle opzichten is voldaan aan de eisen zoals die gelden ten aanzien van de Dienstenwijzer.

### Onpartijdige adviseur is populair

In de Dienstenwijzer dient opgenomen te worden welke type adviseur de financieel dienstverlener is. Van de respondenten geeft 56% aan dat men zich profileert als zijnde een 'onpartijdige adviseur'. Dit type adviseur belooft de consument zijn advies te baseren op een toereikend aantal op de markt verkrijgbare financiële producten. 37% kiest voor de kwalificatie van selectieve adviseur.

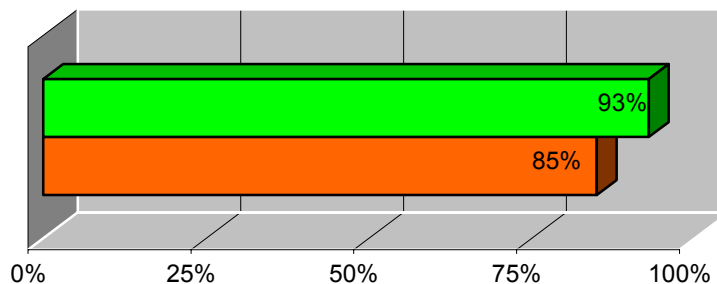


### Dienstenwijzer in wachtruimten voor cliënten

Van de respondenten die aangeven over een Dienstenwijzer te beschikken geeft ruim de helft (52%) aan dat er exemplaren liggen in voor consumenten toegankelijke ruimten binnen het kantoor. Hierbij kan worden gedacht aan spreekkamers, balie, et cetera. Van de respondenten met een Dienstenwijzer heeft 62% deze Dienstenwijzer ook op de eigen internetsite geplaatst.

### Dienstenwijzer wordt door consument niet geraadpleegd

Aan de respondenten is gevraagd een inschatting te maken op welke wijze de consument met de Dienstenwijzer omgaat. De inschatting van de respondenten is dat 85% van de consumenten de Dienstenwijzer niet leest. Voorts denken de respondenten dat 93% van de prospects de inhoud en aanwezigheid van een Dienstenwijzer geen rol laat spelen in het selectieproces van financiële dienstverleners aan wie de consument de behartiging van zijn belangen op het gebied van financiële diensten toevertrouwt.



- percentage prospects waarvan financiële dienstverleners verwachten dat dienstenwijzer geen rol speelt tijdens relatieproces
- percentage consumenten waarvan financiële dienstverleners verwachten dat deze de dienstenwijzer niet lezen