



Nieuwe AFM-handvatten voor roboadvies en (semi) automatisch vermogensbeheer

Op 15 maart 2018, heeft de Autoriteit Financiële Markten (AFM) een tweetal documenten gepubliceerd over roboadvies en (semi) automatisch vermogensbeheer. In deze folder geven wij u handvatten voor wanneer u bezig bent met de ontwikkeling van vormen van (semi) automatisch vermogensbeheer en robo-adviesverlening.



Wat is roboadvies en (semi) automatisch vermogensbeheer?

Bij roboadvies en (semi) automatisch vermogensbeheer gaat het erom dat bepaalde activiteiten die voorheen door de mens werden verricht, nu door de computer (een algoritme) worden gedaan. Zo kan een klant online een vragenlijst invullen over zijn persoonlijke situatie, waarbij vervolgens de antwoorden automatisch tot een advies of een beleggingsbeleid leiden. In dat geval is sprake van een volledig automatisch gegeven advies of automatisch vermogensbeheer en zijn alle aanwijzingen hierna relevant. Het is ook mogelijk dat een menselijke adviseur helpt bij het invullen van de vragen en het algoritme het daarna overneemt. Dat is semi automatisch vermogensbeheer of een gedeeltelijk geautomatiseerd advies. De aanwijzingen hierna zijn dan vooral relevant voor het deel van de dienstverlening dat door het algoritme wordt verricht.

AFM documenten (d.d. 15 maart 2018)	Relevant voor
Visie op roboadvies; Kansen zorgplicht en aandachtspunten	Financiële dienstverleners, zoals banken, verzekeraars of adviseurs die online adviseren inzake hypotheek, arbeidsongeschiktheidsverzekeringen of overlijdensrisicoverzekeringen.
Leidraad invulling van de zorgplicht bij (semi) automatisch vermogensbeheer	Banken en vermogensbeheerders die geautomatiseerd voor hun klanten beleggen. Mogelijk ook relevant voor DC pensioenproducten.

Status van deze documenten: Hoewel formeel niet dwingend, geven deze documenten wel de verwachtingen van de AFM weer. Ze liggen bovendien in lijn met de visie van de Europese toezichthouders ESMA (European Securities and Markets Authority), EBA (European Banking Authority) en EIOPA (European Insurance and Occupational Pensions Authority). Wij raden u aan om met deze aanbevelingen rekening te houden.



Wat vindt de AFM van roboadvies en (semi) automatisch vermogensbeheer?

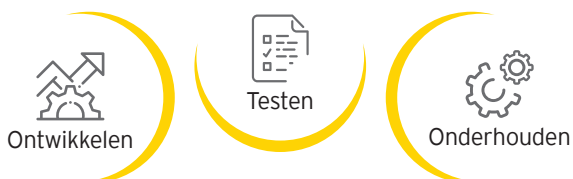
- ▶ De AFM verwelkomt innovatie en ziet roboadvies en (semi) automatisch vermogensbeheer als een kostenefficiënt alternatief voor traditionele dienstverlening.
- ▶ De AFM ziet roboadvies en (semi) automatisch vermogensbeheer als een goed alternatief voor execution only, omdat dit een hoger beschermingsniveau biedt voor de minder ervaren klant.
- ▶ De AFM interpreteert de regels technologie-neutraal. De zorgplicht bij roboadvies en (semi) automatisch vermogensbeheer is op zijn minst gelijk aan die bij traditioneel beheer/advies.
- ▶ De AFM ziet als voordeel dat roboadvies en (semi) automatisch vermogensbeheer laagdrempelig (*on demand* en vanuit huis) kunnen worden gebruikt.
- ▶ De AFM vindt roboadvies en (semi) automatisch vermogensbeheer in eerste instantie vooral geschikt voor relatief eenvoudige klantsituaties.



Product governance-vereisten

Welke product governance-vereisten stelt de AFM aan financiële ondernemingen bij het aanbieden van roboadvies en (semi) automatisch vermogensbeheer?

1. De onderneming moet nadenken over de product en dienst *life cycle*.¹ Deze bestaat uit:



2. De onderneming moet triggermomenten identificeren om het product (opnieuw) te beoordelen en te laten aftekenen. Dit zijn onder meer:
 - ▶ Go/no-go beslissing (productlancering)

3. Herstel bij gebleken fouten:
 - ▶ Ondernemingen moeten een beleid hebben over hoe om te gaan met eventuele fouten in het algoritme
 - ▶ Om eventuele fouten te herstellen moet de onderneming weten welk algoritme bij welke klant is toegepast
4. Medewerkers met verschillende specialismen moeten inspraak hebben bij beslissingen over het inzetten of wijzigen van een algoritme. Deze moeten kennis hebben van (i) financiële modellen, (ii) beleggen/verzekeringen/lenen, (iii) regelgeving en compliance, en (iv) risk. De kennis van deze mensen moet aantoonbaar zijn. Ook de compliance-afdeling moet de gebruikte algoritmen kunnen doorgronden.

¹ De AFM suggereert dat ondernemingen COBIT5 en/of ISO 27001/27002 toepassen en specifiek voor data security ISO 27001 NIST CSF.



Onboarden van klanten

De onderneming moet specifieke aandacht geven aan de online onboarding van klanten bij roboadvies en bij (semi) automatisch vermogensbeheer.

Vereisten	Aandachtspunten voor financiële ondernemingen
Gebruik exit (knock-out) vragen	<ul style="list-style-type: none">▶ Bij welke klant is de situatie te complex voor (semi) automatisch vermogensbeheer of roboadvies?▶ Voor welke klant is het product/de dienst niet geschikt?▶ Hoe worden deze klanten eruit gefilterd door de vragen?
Gebruik verificatievragen	<ul style="list-style-type: none">▶ Begrijpt de klant wat hem gevraagd wordt?▶ Zijn de antwoorden van de klant onderling consistent?▶ Wordt ingegrepen als uit de antwoorden blijkt, dat de klant de vragen niet snapt of onjuist beantwoordt?
Creëer een persoonlijke customer journey voor de klant	<ul style="list-style-type: none">▶ Kan de onboarding worden verbeterd door de vervolgvragen te laten afhangen van de antwoorden op eerdere vragen?
Win de risicobereidheid op kwantitatieve en toegepaste wijze in	<ul style="list-style-type: none">▶ Kan de risicobereidheid van de klant in absolute zin worden bepaald?▶ Kan de klant worden gevraagd wat hij in het concrete geval bereid is te verliezen?
Hanteer duidelijke en eenduidige vragen	<ul style="list-style-type: none">▶ Is de vraag maar op één manier te begrijpen?
Raadpleeg externe bronnen	<ul style="list-style-type: none">▶ Kan het klantbeeld worden verrijkt met daadwerkelijke gegevens, bijvoorbeeld door op basis van de nieuwe PSD II mogelijkheden de bankrekening van de klant in te zien? Let op: ook dan moet de klant de gegevens bevestigen.
Verschaft inzicht met interactieve grafieken	<ul style="list-style-type: none">▶ Kan de communicatie met de klant worden verbeterd door interactieve, op de klant toegesneden grafieken te gebruiken?
Monitor klant gedrag	<ul style="list-style-type: none">▶ Wordt opgemerkt en ingegrepen als de klant veel heen en weer klikt of antwoorden voortdurend wijzigt? Dat is namelijk een aanwijzing dat de klant de vragen niet snapt.
Genereer een geschiktheidsrapport	<ul style="list-style-type: none">▶ Ook in een online omgeving geldt de normale eis dat de klant uitgelegd moet worden waarop het advies of de vermogensbeheeroplossing is gebaseerd.
Wees opmerkzaam op tegenstrijdigheden tussen ingewonnen informatie	<ul style="list-style-type: none">▶ Wordt opgemerkt als het klantbeeld inconsistent is? Bijvoorbeeld een klant van 25 jaar oud die opgeeft EUR 100.000 per jaar te verdienen.
Help de klant	<ul style="list-style-type: none">▶ Zorg voor een mogelijkheid tot telefonische ondersteuning bij het invullen van de vragenlijst.
Waarschuw de klant als hij het gegenereerde advies negeert	<ul style="list-style-type: none">▶ Als de klant afwijkt van het advies, dan moet de onderneming de klant op zijn minst waarschuwen.



Actualisatie van het klantbeeld

Vereisten	Aandachtspunten voor financiële ondernemingen
Wanneer moet de klant actualiseren?	<ul style="list-style-type: none">▶ Bepaal de juiste triggers om de klant tot actualiseren over te halen.
Wat als de klant niet reageert?	<ul style="list-style-type: none">▶ Bepaal de escalatieladder voor als de klant niet reageert op een verzoek om aanvullende informatie.
Kan de klant zelf wijzigingen doorgeven?	<ul style="list-style-type: none">▶ Bepaal of het verstandig is of de klant tussentijds op eigen initiatief wijzigingen doorgeeft. Monitor dan ook of de frequentie van de wijzigingen past bij de dienstverlening en of deze wijzigingen logisch zijn. Maak onderscheid bij actualisatie tussen verschillende informatie categorieën (bijv. kennis en ervaring (wijzigt doorgaans niet) en inkomen (kan makkelijker wijzigen)).
Maak de actualisatie effectief	<ul style="list-style-type: none">▶ Haak voor de actualisatie aan bij natuurlijke communicatiemomenten.



Monitoren van klantgedrag (nazorg)

- ▶ Een onderneming die klantgedrag monitort om commerciële redenen, moet deze informatie ook in het belang van de klant inzetten.
- ▶ Monitor of de klant de dienst inzet, zoals beoogd. Monitor bijvoorbeeld op stortingen, onttrekkingen, inloggen, updaten etc.
- ▶ Monitor of de juiste klant, klant wordt. Wordt de juiste doelgroep bediend?
- ▶ Monitor of de klant regelmatig inlogt of is de klant het product vergeten.



Communicatie strategie

- ▶ Denk na hoe de informatie eruit ziet op een mobiele telefoon/iPad.
- ▶ Test of de informatie blijft hangen (klantenpanels).
- ▶ Test welk communicatiekanaal het meest geschikt is.
- ▶ Hak informatie in porties.
- ▶ Maak het persoonlijk en toegesneden.



Wilt u meer weten?

Mocht u meer willen weten over de aandachtspunten bij het verlenen van roboadvies of (semi) automatisch vermogensbeheer of mocht u hulp zoeken bij de uitwerking en implementatie van de vereisten, neemt u dan gerust contact op met onze advocaten financieel recht.



Emanuel van Praag
Advocaat

T. +31 6 29 08 40 45
M. emanuel.van.praag@hvglaw.nl



Thierry van den Bergh
Advocaat

T. +31 6 29 08 45 92
M. thierry.van.den.bergh@hvglaw.nl

Over HVG Law

HVG Law LLP (HVG Law) is een toonaangevend advocaten- en notarissenkantoor met hoogwaardige juridische dienstverlening. Onze advocaten en (kandidaat-)notarissen zijn actief op alle rechtsgebieden die voor het bedrijfsleven, aandeelhouders en overheden relevant zijn. Met vestigingen in Amsterdam, Den Haag, Eindhoven, Rotterdam, Utrecht, Brussel (HVG BVCVBA), New York en San José (desks bij Donahue & Partners LLP) zijn wij in staat u passende oplossingen te bieden voor al uw juridische vraagstukken. In Nederland heeft HVG Law LLP een strategische alliantie met Ernst & Young Belastingadviseurs LLP en maakt onderdeel uit van het global EY Law netwerk.

HVG Law LLP is een limited liability partnership opgericht naar het recht van Engeland en Wales en geregistreerd bij Companies House onder registratienummer OC335658 en is geregistreerd bij het Nederlandse handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 24433164.

Voor meer informatie over onze organisatie, kijk op hvglaw.nl