

Ministerie van Financiën
Postbus 20201
2500 EE DEN HAAG

Amersfoort, 7 september 2016

Betreft : Internetconsultatie Wijzigingsbesluit financiële markten 2017
Kenmerk : 13033
Contactpersoon: L.de Bruijn
E-mail : l.de.bruijn@adfiz.nl

In het kader van de consultatie Wijzigingsbesluit financiële markten 2017 maken wij graag gebruik van de mogelijkheid om een reactie te geven op de volgende onderdelen van het wetsvoorstel:

- *Uitbreiding verbodsbepaling provisies verschaffen vanaf een beleggingsrekening*
- *Definitie en aanvullende bepalingen in de Wft voor geautomatiseerd advies*

Uitbreiding verbodsbepaling provisies verschaffen vanaf een beleggingsrekening

In het voorstel is een uitbreiding van het provisieverbod opgenomen in de zin dat financiële dienstverleners geen betaling meer mogen ontvangen van de klant vanaf zijn beleggingsrekening. Het verbod om betalingen van de klant te ontvangen vanaf de beleggingsrekening geldt alleen voor financiële dienstverleners die gebruikmaken van de vrijstelling voor beleggingsondernemingen, de zogenaamde MIFID nationaal regime. Beleggingsondernemingen die niet vallen onder de vrijstelling kunnen bij vergelijkbare adviesdiensten voor de klant wel de mogelijkheid bieden om gebruik te maken van betaling vanaf de beleggingsrekening. Dat betekent dat een deel van de markt dat dergelijke adviesdiensten aanbiedt geconfronteerd wordt met een verbod.

Wij ondersteunen de reactie van VV&A (Vereniging van Vermogensbeheerders & Adviseurs) op de consultatie. Een heroverweging van dit voorstel is nodig in verband met level playing field. Bovendien is een nadere onderbouwing van deze ingreep in de huidige regeling rondom beloning wenselijk. Bij de heroverweging van het voorstel zou ook gekeken moeten worden naar de proportionaliteit van de maatregel, waarbij een afweging wordt gemaakt van alternatieven voor ingrijpen. Deze afweging ontbreekt nu.

Definitie en aanvullende bepalingen in de Wft voor geautomatiseerd advies

In het voorstel is een definitie opgenomen voor geautomatiseerd advies. Daarbij worden in het voorstel een aantal eisen gesteld.

Met het voorstel wordt geanticipeerd op de ontwikkeling in de financiële markten naar meer fintech en geautomatiseerde processen. Het is een goede zaak dat de wetgever tijdig inspeelt op nieuwe ontwikkelingen en zorgt dat wet- en regelgeving geen belemmering vormen voor nieuwe innovatieve dienstverlening. Het is goed dat de toezichthouder en wetgever daarop anticiperen en in overleg met de markt kijken naar de implicaties voor regelgeving en de markt mogelijkheden geven om gecontroleerd nieuwe zaken te ontwikkelen. Wij hebben ook met instemming gereageerd op de voorstellen in het recente discussiedocument hierover van de DNB en AFM.

De wetgever lijkt nu met deze definitie vooruit te lopen op de uitkomsten van die discussie, zonder dat duidelijk wordt wat hiervan de urgentie is.

In het voorstel worden nadere voorwaarden gesteld aan de aanbieder van geautomatiseerd advies. De voorwaarden blijven echter erg algemeen en open en lijken ter interpretatie aan de gebruiker. Kort gezegd komen de voorwaarden erop neer dat de consument dezelfde bescherming moet krijgen als bij niet geautomatiseerd advies. Als geautomatiseerd advies inderdaad nieuwe vraagstukken met zich meebrengt, een verwachting die wij overigens delen, lijkt het zich bij uitstek te lenen voor ontwikkeling in een gewaarborgde omgeving zoals de regulatory sandbox. Zoals in het discussiedocument van AFM en DNB wordt aangegeven kan de toezichthouder dan in een gewaarborgde omgeving onder specifieke voorwaarden een vergunning geven.

Wij maken graag gebruik van de consultatie mogelijkheid, waarbij we nader ingaan op:

- Onduidelijkheid over de noodzaak dit nu zo vorm te geven
- Opmerkingen bij de voordelen van geautomatiseerd advies
- Aandacht voor de risico's van geautomatiseerd advies

De achtergrond van onze vragen is niet dat wij vinden dat geautomatiseerd advies niet mogelijk moet zijn. Integendeel. Efficiency, snelheid en 24/7 beschikbaarheid kunnen waardevol zijn voor klant, maar maken de mens-adviseur niet overbodig. Om inlevingsvermogen en creativiteit in oplossingen mogelijk te houden moeten overheid en markt oog houden voor en ruimte blijven geven aan persoonlijk maatwerkadvies. Zelfwerkzaamheid is mooi, maar we moeten de niet altijd rationele klant ook tegen zichzelf willen beschermen. Laten we dus oog houden voor de menselijke factor in fintech-gedreven innovatie en niet blind geloven in de zegeningen van techniek zonder mensen. De techniek kan juist leiden tot extra behoefte aan persoonlijk advies.

Daarbij vereist de zorgvuldigheid dat de wetgever geautomatiseerd advies niet zomaar via trial and error in de markt mogelijk maakt, maar dit vanaf aanvang vormgeeft in een gecontroleerde omgeving met aanscherping van verantwoordelijkheden .

1) Opmerkingen over de noodzaak

- In de toelichting op het voorstel ontbreekt waarom een dergelijke definitie nodig is. De Wft kent geen definitie voor advies, wel voor adviseren. In de definitie van adviseren wordt niet gesproken over tussenkomst van een natuurlijk persoon.
- In de toelichting wordt verder aangegeven dat alleen van geautomatiseerd advies sprake is als het hele traject wordt gedaan zonder tussenkomst van een natuurlijk persoon. Wat betekent dat als tijdens het geautomatiseerde advies de klant op enig moment behoefte heeft aan informatie en ondersteuning van een natuurlijk persoon? Kwalificeert het advies dan niet langer als geautomatiseerd advies? En wat betekent dat dan voor het advies tot zover en over de voorzetting van het traject met de klant?

2) Opmerkingen bij de voordelen van geautomatiseerd advies

Omdat bij geautomatiseerd advies geen natuurlijk persoon meer betrokken is bij het geven van het advies kan dit advies sneller en tegen lagere kosten worden gegeven.

- Is dit een veronderstelling of aangetoond? Voor de beoordeling van het voorstel is van belang dat hierover meer duiding wordt gegeven.
- Een positieve beoordeling van lagere kosten is alleen relevant als die wordt afgezet tegen gelijke opbrengst, in de vorm van in ieder geval vergelijkbare dienstverlening en gelijkwaardige kwaliteit van het advies.
- Aangegeven wordt dat het advies sneller is. De vraag is wat met sneller wordt bedoeld. Is dat het keuzeproces van de klant, de afhandeling of het totale traject? Snelheid bij een adviestraject is vaak mede afhankelijk van de tijd die een klant nodig heeft om de benodigde relevante informatie voor het advies te verzamelen en de tijd die de klant wil nemen om zijn afwegingen te maken. Onduidelijk is op welke wijze geautomatiseerd advies dit proces zou versnellen. Snelheid kan ook risico's met zich mee brengen. Biedt een snel traject dezelfde waarborgen? Is de klant gediend met snelheid.

Dit kan bijdragen aan de toegankelijkheid van advies.

- Onduidelijk is op welke wijze dit kan bijdragen. In het voorstel ontbreekt een nadere toelichting. Toegankelijkheid van advies is een van de thema's bij de evaluatie van het provisieverbod. Daarbij wordt in de brief ter toelichting op de evaluatie aangegeven dat in dit kader vooral de

ontwikkeling van de prijs van advies van belang is. Ook hier geldt dat een oordeel over de prijs van (geautomatiseerd) advies zonder naar de opbrengst te kijken weinig betekenis heeft. De vraag is ook of het mogelijk goedkopere geautomatiseerde advies de problemen helpt oplossen die wat ons betreft aan het vraagstuk van toegankelijkheid van advies ten grondslag liggen:

- a. De groeiende groep consumenten die geen advies meer inwinnen en ook geen regelingen treffen voor hun financiën. Op termijn kan dit zowel individueel als maatschappelijk grote problemen veroorzaken. Bijvoorbeeld op het gebied van arbeidsongeschiktheidsrisico's, ouderdagvoorzieningen en de uitvaartverzorging.
 - b. De klanten die lang in bestaande producten blijven zitten omdat overstappen op korte termijn advies en dus geld kost en pas later geld oplevert. Prima te verklaren, maar de dood in de pot voor de marktwerking. De prikkel voor aanbieders om bestaande producten concurrerend te houden verdwijnt.
 - c. De groep klanten die wel actief is maar gaat doe-het-zelven. Iedere waarborg ontbreekt dat deze consumenten die zonder advies via het execution-only kanaal producten aanschaffen weloverwogen keuzes maken.
- Onduidelijk is nog welke veronderstellingen er zijn in dit voorstel ten aanzien van de invloed van geautomatiseerd advies op de prijs van advies? Daalt de prijs zodanig dat dit een grote toename van de adviesvraag al gevolg heeft? Is de prijselasticiteit hiervan bekend? En hoe beoordeelt een consument het verschil tussen "gratis" execution only en betaald digitaal advies?

3) Aandacht voor de risico's van geautomatiseerd advies

Zoals gezegd ontbreekt een analyse in het voorstel van de risico's. Voor een goede afweging van het voorstel is van belang om ook de risico's in kaart te brengen. Wij geven hieronder een aantal zaken die in dit kader van belang zijn:

- Als het verkeerd gaat bij geautomatiseerd advies dan kunnen de gevolgen vele malen groter zijn dan bij advies van een natuurlijk persoon. Bij geautomatiseerd advies gaat het doorgaans om een grote groep die op basis van dezelfde advieslogaritmen wordt bediend.
 - Doordat fouten bij geautomatiseerd advies grote groepen klanten kunnen benadelen tast dit de zekerheid aan voor andere systemen. Daar is een vergelijking met product recall bij autofabrikanten. Niet werkende remmen hebben voor jaren implicaties voor imago fabrikant en sector.
 - Geautomatiseerd advies kent een manipulatie risico, zowel door de aanbieder die de indicatoren op maximum toegestaan zet als door de klant zelf: een klant kan zorgen dat er een uitkomst uitkomt die hem welgevallig is door bijvoorbeeld te spelen met het systeem. Een voorbeeld is de stemwijzer. Door aanpassing van voorkeuren komt er telkens weer een ander advies uit..
 - Geheel vertrouwen op de rationaliteit van de klant bij gebruik is zeer risicovol. In het rapport
-

van de AFM standaard producten en financieel beslisgedrag van consumenten van 2014 heeft de AFM immers vastgesteld dat de consument veel impulsieve beslissingen neemt.

Er zijn mogelijk nog veel meer voorbeelden van risico's die niet in het voorstel zijn toegelicht. Ook blijkt niet uit het voorstel dat deze risico's zijn onderzocht. Een goede inventarisatie en transparantie daarover is van belang voor een oordeel over het voorstel.

Tot slot

Voor het toezicht, voor de aanbieder van geautomatiseerd advies, en zeker ook voor de andere partijen in de markt is van belang dat de open regels zoals nu neergelegd in het voorstel zijn ingevuld en transparant zijn. De voorwaarden zijn nu dat de consument dezelfde bescherming krijgt als bij niet geautomatiseerd advies, de aanbieder van geautomatiseerd advies beschikt over procedures en maatregelen met voldoende waarborgen. Het is van belang de inhoud van de waarborgen en de bescherming nader in te bepalen.

Wij zijn graag bereid om bovengenoemde punten nader toe te lichten.

Met vriendelijke groet,



drs. Enno H.M. Wiertsema
Directeur Adfiz