



Internetconsultatie.nl

Onze referentie

2016-00040057/LSCHE

Uw referentie

Den Haag

8 september 2016

Betreft

Consultatiereactie Verbond Wijzigingsbesluit financiële markten 2017

Geachte heer/mevrouw,

Het Verbond van Verzekeraars heeft kennis genomen van het consultatiedocument 'Wijzigingsbesluit financiële markten 2017' en maakt graag gebruik van de mogelijkheid om te reageren.

Artikel 1: definitie van geautomatiseerd advies en artikel 32b

Wij onderschrijven het opnemen van een definitie van geautomatiseerd advies in het BGfo. Het zal innovatie bevorderen en marktpartijen meer (juridische) zekerheid bieden om innovaties gedreven door technologie in de financiële dienstverlening door te voeren. Dit is een groot voordeel ten opzichte van interpretaties van normen door bijvoorbeeld de toezichthouders.

Wij bepleiten in het kader van innovatie in de verzekeringsbranche, ook wel InsurTech genoemd, de volgende punten:

- Techniek neutrale regelgeving: ongeacht welke innovatieve techniek wel of niet wordt ingezet moet de wettelijke normering van toepassing zijn. De invulling van de norm kan daarentegen verschillen.
- Voldoende buffers en goed toezicht in de InsurTech omgeving. Stevige buffers en goed toezicht zijn in de afgelopen 10 jaar cruciaal gebleken voor de stabiliteit van het financiële systeem. Klanten van een InsurTech onderneming hebben even veel recht op goede bescherming en zekerheid.
- Zorgvuldige weging van eventuele nieuwe risico's: InsurTech kan helpen het vertrouwen te herstellen, maar ook nieuwe risico's openbaren die ieder weer implicaties kunnen hebben voor de consument en de verzekeringsbedrijfstak. Het is belangrijk om deze risico's zorgvuldig te identificeren en te analyseren. Welke risico's zijn dit en met welke passende maatregelen kan hier op worden geanticipeerd?

Informatie: dhr. mr. L.G. van der Scheer

Doorkiesnummer 0703338696 Fax 0703338510 E-mail l.vd.scheer@verzekeraars.nl

Bordewijklaan 2, 2591 XR Den Haag, Postbus 93450, 2509 AL Den Haag, Internet www.verzekeraars.nl



- Toezicht dat innovatie bevordert: zo hebben AFM trajecten nu vaak een lange doorlooptijd en zijn verzekeraars bezig met talloze rapportageverplichtingen die kostbare tijd opeisen die ook op innovatie ingezet had kunnen worden. Hierbij kan gedacht worden aan nieuwe concepten van bestaande marktspelers (ook verkort adviestrajecten). Dit is juist relevant voor bestaande partijen die willen innoveren.

Bij geautomatiseerd advies draait het om de inzet van technologie, maar het kan volgens ons goed samengaan met de tussenkomst van een natuurlijk persoon. Het een sluit het ander niet uit. Zowel aanbieders als overige financiële dienstverleners kunnen hier baat bij hebben in hun dienstverlening aan de consument of cliënt. Een belangrijke randvoorwaarde bij het formuleren van een definitie is dat er rekening wordt gehouden met een gelijk speelveld. Wij maken van de gelegenheid gebruik om u in overweging te geven een definitie van cliënt op te nemen in de Wft.

In de Nota van toelichting is opgenomen dat toegankelijkheid van advies wordt bevordert. Wij zijn het hiermee eens en verwachten dat de inzet van nieuwe technologische mogelijkheden de advieskosten zal verlagen en hiermee advies betaalbaar zal maken voor alle consumenten en cliënten, maar ook kansen zal bieden om het beheer of onderhoud op een kostenefficiënte wijze in te vullen. Consumenten en cliënten zullen met de inzet van technologie meer betrokken kunnen worden in het adviesproces. Hierbij is het mogelijk om de beleving van de klant rondom distributie van verzekeringen te optimaliseren.

Het ministerie van Financiën stelt de volgende definitie voor:

'Geautomatiseerd advies: een vorm van adviseren waarbij het advies zonder tussenkomst van een natuurlijk persoon wordt gegeven'.

Wij bepleiten om de voorgestelde definitie en de Nota van toelichting aan te passen. Hierbij gaat het in de kern om de volgende drie zaken:

- *Norm van toepassing, maar invulling anders*; wij zijn het mee eens dat een geautomatiseerd advies moet voldoen aan dezelfde wettelijke regels (onder andere artikel 4:23 Wft) als die gelden voor een advies gegeven door een natuurlijk persoon. Wij zijn het daarom eens dat aanbieders en overige financiële dienstverleners die werken met geautomatiseerde adviezen procedures inrichten en maatregelen nemen die borgen dat men zich houdt aan artikel 4:23 Wft. De borging hiervan kan echter verschillen. In het concept is opgenomen dat de onderneming per financieel product waarover geautomatiseerd advies wordt gegeven een persoon moet aanwijzen die binnen de onderneming verantwoordelijk is voor die geautomatiseerde adviezen. Deze persoon moet periodiek controleren of een geautomatiseerd advies passend is. Dit betekent volgens het concept onder andere dat de persoon dient te beschikken over de benodigde vakbekwaamheid ten aanzien van het product waarover wordt geadviseerd en deze door middel van PE-examens geldig te houden.

Het voorstel in het concept met betrekking tot de borging van de passendheid van een geautomatiseerd advies lijkt een drempel op te werpen voor bedieningsconcepten met een volledig geautomatiseerd advies. Een dergelijke voorwaarde levert hoge kosten op.

Wij bepleiten een open norm aan te houden (zoals in concept geformuleerd in het voorgestelde artikel 32b, lid 1) en de norm niet met dwingende eisen in te vullen (als genoemd in artikel 32b, lid 2 en lid 3). Dit geeft aanbieders de mogelijkheid op een efficiënte manier te borgen dat hun (deels) geautomatiseerde adviezen voldoen aan artikel 4:23 Wft.

Het is aan de betreffende marktpartij die volledig geautomatiseerd advies wil aanbieden om aan te tonen dat aan de norm wordt voldaan. De eindverantwoordelijkheid voor het passend zijn van geautomatiseerd advies ligt bij de eindverantwoordelijken. Vormvrijheid is noodzakelijk.

- *Benoem het gebruik van "technologie" in de definitie:* cruciaal bij geautomatiseerd advies is dat er gebruik wordt gemaakt van technologie. Wij bepleiten om "technologie" in de definitie op te nemen.

In de Nota van toelichting is vermeld dat het advies bijvoorbeeld gegeven kan worden via internet of via een applicatie. Het Verbond stelt voor om in de Nota van toelichting expliciet te benoemen dat er gebruik kan worden gemaakt van algoritmes, kunstmatige intelligentie c.q. zelflerende systemen. Kenmerkend bij het gebruik van algoritmes, kunstmatige intelligentie c.q. zelflerende systemen is een input en output sequentie. De input wordt gevormd door de persoonlijke informatie of vraag van en door de consument. De output wordt bepaald door het algoritme of kunstmatige intelligentie c.q. zelflerende systeem en resulteert in een persoonlijke aanbeveling.

- *Aandacht voor hybride vormen van geautomatiseerd advies in de definitie:* de voorgestelde definitie lijkt hybride vormen van geautomatiseerd advies uit te sluiten. Er is een onderscheid mogelijk tussen volledige geautomatiseerd advies (zonder tussenkomst van de menselijke factor en volledig gebruik makende van technologie, in jargon ook wel Robot-advies genoemd of de inzet van zogeheten chatbots) en gedeeltelijk geautomatiseerd advies met in meer of mindere mate tussenkomst van de menselijke factor. Wij stellen voor om in de definitie "zonder tussenkomst van een natuurlijk persoon" te vervangen door "in meer of mindere mate"

Hybride verschijningsvormen van geautomatiseerd advies willen wij niet uitsluiten. Alle verschijningsvormen moeten mogelijk zijn én dienen aan artikel 4:23 Wft te voldoen. Het is uiteindelijk de consument die kiest.

Het voorgaande in beschouwing nemende bepleiten wij om de volgende definitie in het BGfo op te nemen:

'Geautomatiseerd advies: een vorm van adviseren waarbij gebruik wordt gemaakt van technologie om een advies in meer of mindere mate zonder tussenkomst van een natuurlijk persoon te geven'.

In artikel 32b, vierde lid, is aangegeven dat indien uit controles blijkt dat de geautomatiseerde adviezen niet voldoen aan artikel 4:23 Wft het geven van geautomatiseerde adviezen moet worden gestaakt tot de oorzaak van het niet voldoen is verholpen.

Wij gaan er vanuit dat niet in zijn geheel moet worden gestaakt met het geven van geautomatiseerd advies, maar alleen ten aanzien waarvan het issue is geconstateerd. Als een natuurlijk persoon geen passend advies geeft, dan geldt op dit moment ook niet dat hij of zij dient te stoppen met het geven van advies. Dat zou een disproportionele maatregel zijn. Wij verzoeken om deze bepaling aan te passen.

In de Nota van toelichting is – zoals eerder aangehaald – aangegeven dat onder geautomatiseerd advies niet wordt verstaan het gebruik maken van automatisering om informatie van de klant te vergaren en te analyseren om het adviestraject te versimpelen of te verkorten of een deel van het advies automatisch op te laten stellen. Wij vinden het belangrijk om het verschil tussen geautomatiseerd advies en het gebruik van "tools" helder af te bakenen. Bij het gebruik maken van tools wordt het advies zoals verwoord altijd en volledig gegeven door een natuurlijk persoon. Ook dit kan leiden tot lagere advieskosten.

In de Nota van toelichting wordt ook gesproken over "versimpelen" of "verkorten" van het adviestraject. Het Verbond verzoekt om te verduidelijken wat hiermee wordt bedoeld. Wij doen de suggestie om dit in te vullen als het niet volledig hoeven te doorlopen van de adviesregels ex artikel 4:23 Wft. Dit gelet op de behoefte van de klant. Wij zijn graag bereid om hier nader van gedachten te wisselen met het ministerie van Financiën.



Definitie van pensioen

In artikel 5 komt de definitie van *pensioen* te luiden:

pensioen: een pensioenverzekering of premiepensioenvordering of een uitvoeringsovereenkomst als bedoeld in artikel 1 van de Pensioenwet tussen een werkgever en een uitvoerder van een algemeen pensioenfonds of een niet-verplichtgesteld bedrijfstakpensioenfonds;

De in de wettekst opgenomen aanpassing sluit niet aan bij de toelichting op deze aanpassing. Het is de bedoeling dat een werkgever in alle gevallen van vrijwillige aansluiting een advies krijgt die voldoet aan de eisen van de Wft. Deze werkgever kan er namelijk ook voor kiezen om de regeling onder te brengen bij een verzekeraar of algemeen pensioenfonds waarvoor het advies moet voldoen aan de Wft.

Ons voorstel is om tussen "algemeen pensioenfonds of" en "een niet-verplichtgesteld" de volgende tekst toe te voegen: "vrijwillige aansluiting bij een verplichtgesteld of". De tekst zou dan als volgt komen te luiden:

pensioen: een pensioenverzekering of premiepensioenvordering of een uitvoeringsovereenkomst als bedoeld in artikel 1 van de Pensioenwet tussen een werkgever en een uitvoerder van een algemeen pensioenfonds of vrijwillige aansluiting bij een verplichtgesteld of een niet-verplichtgesteld bedrijfstakpensioenfonds;

Artikel 86c

Ter voorkoming van ongewenste sturing wordt in artikel 86c, vierde lid, expliciet opgenomen dat onder provisies die rechtstreeks worden verschaft niet valt het verschaffen van provisies vanaf een beleggingsrekening. Naast het risico op ongewenste sturing van het advies is er nog een ander nadeel, namelijk de mogelijkheid dat de klant de hoogte van de advieskosten niet goed kent. Deze twee nadelen zijn niet aanwezig als de klant advieskosten direct aan de intermediair betaalt. Wij ondersteunen daarom deze wetsaanpassing met als gevolg een verbod op het verschaffen van provisies vanaf een beleggingsrekening door een beleggingsonderneming.

Uiteraard zijn wij graag bereid vragen naar aanleiding van deze brief te beantwoorden en een nadere toelichting te geven.

Met vriendelijke groet,



H.L. De Boer

