



Postbus 4
4260 AA Wijk en Aalburg

T: +31(0)6-46273438
M: c.rosenbrand@ovfd.nl

www.OvFD.nl

Aan : Ministerie van Financiën via internetconsultatie.nl
Postbus 20201
2500 EE Den Haag

Datum : 7 september 2016 Contactpersoon : mw. mr. J.C. Rosenbrand
E-mail : c.rosenbrand@ovfd.nl Telefoon : 06 – 46 27 34 38

Geachte heer, mevrouw,

Graag maken wij gebruik van de mogelijkheid om te reageren op de consultatie van het Wijzigingsbesluit Gedragstoezicht financiële markten 2017.

Geautomatiseerd advies artikel 1 en 32b Bgfo

Het is goed dat er verschillende vormen van advies ontstaan, waarmee de consument meer keuze heeft in (innovatieve) adviesmogelijkheden. Wij staan ook achter het feit dat wordt geprobeerd om meer duidelijkheid te scheppen over geautomatiseerd advies, maar wij vragen ons af of een definitie – en zeker de voorgestelde definitie – wel meer duidelijkheid biedt. Ten eerste is advies al gedefinieerd en geautomatiseerd advies kan hier gewoon onder vallen. Daarmee moeten bedrijven die geautomatiseerd advies bieden ook voldoen aan alle eisen die worden gesteld aan fysiek advies. Het Wijzigingsbesluit lijkt daarmee voor wat betreft de definitie van advies beperkter uit te werken, waardoor het niet echt duidelijk is of je bij geautomatiseerd advies ook aan alle eisen moet voldoen die voor fysiek advies gelden. Het Wijzigingsbesluit biedt in dat opzicht dus geen onderscheid of toegevoegde waarde omdat een nadere beschouwing over de mogelijke risico's en andere implicaties van geautomatiseerd advies ontbreekt. Het gevolg is dat ook eventuele wettelijke waarborgen om de consument voor die risico's te behoeden ontbreken. Je kunt wellicht niet alle risico's onmiddellijk en wettelijk ondervangen, maar nu wordt meer in zijn algemeenheid op een ontwikkeling in de markt gereageerd dan op basis van een goede onderbouwing geanticipeerd. Het Wijzigingsbesluit zou zich dus niet moeten beperken tot een definitie, maar de risico's dan ook moeten onderbouwen en op basis daarvan goede regelgeving moeten voorstellen. De voorgestelde regels zijn nu te algemeen gesteld. Wij vinden het geen goede ontwikkeling dat er op deze wijze dus ook pas via een ministeriële regeling nadere maatregelen of regels kunnen worden genomen op het moment dat de risico's zich daadwerkelijk hebben gemanifesteerd.

Verder gaat men er in de voorgestelde definitie vanuit dat er geen tussenkomst is van een natuurlijke persoon, maar is dit wel logisch gezien het feit dat uiteindelijk natuurlijke personen wel verantwoordelijk zijn voor het advies. Daarmee maak je dus ook tussentijdse interventie via natuurlijke personen onmogelijk en hoe wordt bijvoorbeeld een chatfunctie tijdens een geautomatiseerd advies dan gezien? Tot slot merken wij op dat de definitie zich richt op advies, maar in het Wijzigingsbesluit niet echt wordt ingegaan op de logische vervolgstap namelijk het daadwerkelijk afsluiten c.q. de bemiddeling van het product op basis van dat advies.

Onderstaand gaan we op een aantal punten nader in:

- In het consultatiedocument wordt aangegeven dat de consument dezelfde bescherming geniet als wanneer hij zou worden geadviseerd door een natuurlijk persoon, maar de uitwerking van de definitie is op dit punt wel erg minimaal. Zo wordt bijvoorbeeld aangegeven dat 'wanneer een financiële onderneming geautomatiseerd advies geeft zij dient te beschikken over adequate procedures en maatregelen om te waarborgen dat de gegeven adviezen voldoen aan de bij of krachtens artikel 4:23 eerste en derde lid van de Wft gestelde eisen'. Hierbij merken wij op dat de adequate procedures en maatregelen niet uitsluitend dienen te zien op artikel 4:23 lid en 3 Wft, maar ook op alle andere relevante artikelen die van toepassing zijn op adviseren.
- In het Wijzigingsbesluit staat dat 'deze procedures en maatregelen worden door de financiële onderneming vastgelegd en voorzien in ieder geval in het aanwijzen van een of meerdere natuurlijke personen binnen de organisatie die verantwoordelijk is/zijn voor de geautomatiseerde adviezen. Per financieel product dient een persoon aangewezen te worden. Daarnaast dient de onderneming de geautomatiseerde adviezen periodiek of indien daar aanleiding toe is te controleren of deze voldoen aan de gestelde regels.' Wij vragen ons af of een vakbekwaam persoon per financieel product voldoende is als er honderden of misschien wel duizenden adviezen worden gegeven. Hieraan zouden nadere regels moeten worden gesteld.
- 'Een klant moet er van op aan kunnen dat het advies wat hij krijgend passend is, ongeacht of dit door een persoon of geautomatiseerd wordt gegeven'. Wij zijn het hiermee volledig eens, maar hoe voorkom je bij geautomatiseerd advies bijvoorbeeld dat je via het systeem richting bepaalde adviezen/producten/aanbieders wordt gestuurd, hoe voorkom je dat de consument het systeem zodanig mis- c.q. gebruikt om - al dan niet met oogkleppen op - zijn eigen doel te behalen etc.

Geautomatiseerd advies versus execution only

Als een consument via execution only, dus zonder advies, een complex product wil afsluiten dan moet hij eerst een kennis- en ervaringstoets doen. Wij denken dat het raadzaam is als de consument voorafgaand aan geautomatiseerd advies over complexe producten ook een test moet doen om na te gaan of hij de vragen van de adviesmodule en de gevolgen daarvan voor het advies, wel begrijpt. Blijkt uit de test dat geautomatiseerd advies niet past bij de consument, dan zou hij - net als bij execution only - ook een waarschuwing moeten krijgen. Bijkomende opmerking is wel dat de huidige kennis- en ervaringstoets niet veel voorstelt, daaraan zouden veel strengere eisen moeten worden gesteld. Hetzelfde geldt dan voor een eventuele test voorafgaand aan geautomatiseerd advies.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd. Indien u vragen of opmerkingen heeft zijn wij uiteraard graag bereid tot een toelichting.

Met vriendelijke groet,

Organisatie van Financiële Dienstverleners (OvFD)



mw. mr. J.C. Rosenbrand
Directeur