



Vereniging VEB NCVB

Postbus 240, 2501 CE Den Haag
Amaliastraat 7, 2514 JC Den Haag

T: +31 (0)70 313 00 00
F: +31 (0)70 313 00 99

I: www.veb.net
E: info@veb.net

IBAN: NL58 ABNA 0429 6550 02
K.v.K.: 40408053

Ministerie van Financiën

Korte Voorhout 7
Postbus 20201
2500 EE Den Haag

Internetconsultatie: Wijzigingsbesluit financiële markten 2017 *8 september 2016*

VERENIGING VAN EFFECTENBEZITTERS

Contactpersonen: mr. drs. N. (Niels) Lemmers
drs. S. (Sibe) de Bok

Adres: Amaliastraat 7
2514 JC Den Haag

Telefoon: +31 (0)70 313 00 00
Fax: +31 (0)70 313 00 99

1. Inleiding

De Vereniging van Effectenbezitters (“**VEB**”) behartigt in overeenstemming met haar statutaire doel de belangen van (particuliere) beleggers. De VEB is met circa 43.000 leden de grootste vereniging van (particuliere) beleggers van de Benelux.

De VEB heeft met interesse kennisgenomen van het concept wijzigingsbesluit financiële markten 2017 (“**Wijzigingsbesluit**”). Het Wijzigingsbesluit bevat twee belangrijke wijzigingen die de VEB vanuit het perspectief van beleggers graag van commentaar voorziet: i) geautomatiseerd advies en ii) verschaffen van provisies vanaf een beleggingsrekening.

2. Inhoudelijke reactie

2.1 Geautomatiseerd advies

De VEB onderkent de potentiële voordelen die geautomatiseerd advies – advies dat wordt gegeven zonder tussenkomst van een natuurlijk persoon – biedt voor beleggers en andere financiële consumenten. Advies kan goedkoper worden aangeboden. Daarmee wordt advies toegankelijk voor een grotere groep beleggers. Daarnaast kan de consistentie, en ook de kwaliteit, van advies worden verbeterd.

Beleggers die gebruikmaken van geautomatiseerd advies dienen dezelfde mate van bescherming te genieten als consumenten die op traditionele wijze advies inwinnen. Art. 4.23 Wet financieel toezicht (“**Wft**”) waarin de zorgplicht staat beschreven die geldt bij advies, dient dan ook van gelijke toepassing te zijn op geautomatiseerde adviezen. De VEB vindt het dan ook positief dat de Minister van Financiën, door middel invoeging van art. 32c lid 1 in het Besluit gedrag financiële ondernemingen (“**Bgfo**”), expliciet stelt dat deze ondernemingen de nodige maatregelen en procedures te nemen om te zorgen dat geautomatiseerde adviezen voldoen aan art. 4.23 lid 1 Wft¹.

Bij geautomatiseerd advies wordt het advies niet overlegd door een natuurlijk persoon en wordt vertrouwd op algoritmen. Dit brengt risico’s met zich mee met betrekking tot de zorgvuldige behandeling van cliënten. Graag licht de VEB deze risico’s hieronder nader toe, daarbij verwijzend naar de relevante zorgplichtbepalingen in art. 4:23 lid 1 Wft. Financiële ondernemingen dienen naar mening van de VEB te beschikken over maatregelen en procedures om deze risico’s te mitigeren.

¹ De VEB wenst echter te benadrukken dat ook zonder invoeging van art. 32c lid 1, financiële ondernemingen die geautomatiseerd advies geven de nodige maatregelen en procedures moeten nemen om te zorgen dat de gegeven adviezen voldoen aan art. 4.23 Wft. Geautomatiseerd advies is namelijk een vorm van adviseren die valt onder definitie van “adviseren” als neergelegd in art. 1:1 van de Wft. Deze definitie verwijst immers niet naar de tussenkomst van natuurlijke personen. Alle bepalingen in de Wft die van toepassing zijn op traditioneel advies zijn dus vanzelfsprekend ook van toepassing op geautomatiseerd advies.

- i. Zoals gesteld in art. 4:23 lid 1a Wft, dient de financiële onderneming de benodigde informatie in te winnen over de financiële positie, kennis, ervaring, doelstellingen en risicobereidheid van de cliënt. Bij geautomatiseerd advies wordt hiervoor gebruik gemaakt van online vragenlijsten.
 - Hoe stelt de onderneming zeker dat cliënten de gestelde vragen juist interpreteren? In het geval van traditioneel advies heeft de adviseur de mogelijkheid de vragenlijst met de cliënt door te lopen, heeft hij de mogelijkheid te controleren of de klant de vragen goed heeft begrepen en kan hij de redenering achter vragen toelichten. Ook is non-verbale communicatie mogelijk, die wellicht belangrijker is dan de verbale communicatie.
 - Hoe gaat de onderneming om met tegenstrijdige antwoorden op vragen in de online vragenlijst? Naar mening van de VEB is het niet de bedoeling dat het gemiddelde van de weging van de antwoorden wordt genomen, of automatisch wordt gekozen voor het meest conservatieve antwoord. Bij traditioneel advies kan de adviseur in een persoonlijk gesprek om opheldering vragen.
- ii. Art. 4:32 lid 1b Wft verplicht de financiële onderneming zorg te dragen dat het gegeven advies aansluit bij de ingewonnen informatie, en dus passend is. Dit wordt bij geautomatiseerd advies gedaan door middel van algoritmen die op basis van de met de online vragenlijsten verkregen klantinformatie adviezen genereert.
 - Hoe zorgt de financiële onderneming ervoor dat de veronderstellingen die ten grondslag liggen aan de gebruikte algoritmen juist zijn? Uiteraard doen adviseurs bij niet-geautomatiseerd advies ook mogelijk foutieve veronderstellingen. Het risico bij geautomatiseerd advies zit in de grote schaal waarop eenzelfde advies wordt gegeven.
 - Hoe wordt ervoor gezorgd dat granulariteit van de gebruikte modellen voldoende is om te kunnen spreken van een persoonlijke aanbeveling? Indien slechts een beperkt aantal mogelijke adviezen wordt gegenereerd, worden bepaalde specifieke kenmerken van bijvoorbeeld de financiële situatie van de cliënt dus niet meegenomen.
- iii. De financiële onderneming dient overeenkomstig art. 4:23 lid 1c Wft de overwegingen toe te lichten die ten grondslag liggen aan haar advies voor zover dit nodig is voor een goed begrip van haar advies door de cliënt:
 - Hoe bewerkstelligt de onderneming dat de cliënt voldoende inzicht verkrijgt in de totstandkoming van het gegeven advies wanneer dit advies op een geautomatiseerde wijze is gegenereerd? Het advies wordt niet door een

natuurlijk persoon overlegd. Er bestaat dus ook niet de mogelijkheid het gegeven advies in een persoonlijk gesprek toe te lichten, eventuele vragen van de cliënt tijdens dit gesprek te beantwoorden, en na te gaan in hoeverre de cliënten het daadwerkelijk begrepen heeft.

In art. 32c lid 2 van het Wijzigingsbesluit worden reeds een aantal maatregelen en procedures benoemd waarover de financiële ondernemingen in ieder geval dienen te beschikken. Zo dient de onderneming (i) een of meerdere natuurlijke personen aan te wijzen die binnen de organisatie verantwoordelijk zijn voor de geautomatiseerde adviezen en (ii) periodieke en voorts indien daar aanleiding toe is controles uit te voeren naar de geautomatiseerde adviezen.

Deze maatregelen en procedures zijn niet toereikend. Een financiële onderneming die op grote schaal volledig geautomatiseerd advies geeft, dient volgens de VEB een interne controle/audit team aan te stellen met daarin zowel personen met de nodige expertise omtrent algoritmen als personen die vakbekwaam zijn advies te geven omtrent de betreffende financiële producten. Dit team dient niet periodiek maar onafgebroken controle uit te oefenen op de gegeven adviezen. Dit is niet alleen in het belang van cliënten, maar ook van de onderneming. Omdat dezelfde tool gebruikt wordt om adviezen te genereren voor een grote groep cliënten, loopt de onderneming een groot aansprakelijkheidsrisico.

Tevens is de VEB van mening dat ook bij volledig geautomatiseerd advies financiële ondernemingen cliënten de mogelijkheid moeten geven, om contact op te nemen met de onderneming om vragen te stellen over de gebruikte vragenlijsten en navraag te doen over de totstandkoming van het gegeven advies. Een vakbekwame adviseur dient hen dan te woord te staan. Daarbij kan gebruik worden gemaakt van digital communicatiemiddelen die live contact tot stand brengen. Indien de vragen en het verzoek van de cliënt vergaand afwijken van een geautomatiseerde adviesrelatie, kan de financiële onderneming daarvoor een redelijke en doch beperkte vergoeding vragen.

Tot slot moet de onderneming een beleid hebben hoe met tegenstrijdige antwoorden om te gaan.

2.2 Verschaffen van provisies vanaf een beleggingsrekening

De VEB steunt het voornemen de provisieverstopping door klanten aan financiële dienstverleners via een door de beleggingsonderneming beheerde beleggingsrekening te verbieden.

Het verbod op provisies ziet erop toe dat volledige transparantie bestaat omtrent de kosten van advies en deze kosten door de klant ook daadwerkelijk worden ervaren als advieskosten. Zoals aangegeven in de nota van toelichting (“NvT”) kan de klant een verhoging van de advieskosten mogelijk niet als zodanig ervaren omdat deze wordt betaald vanuit een beleggingsrekening waar vanuit ook de aankoop van rechten van deelneming in beleggingsfondsen wordt betaald.



Bovendien faciliteert de beleggingsonderneming met het beschikbaar stellen van de door haar beheerde beleggingsrekening de provisieverstrekking en kan dit mogelijk ongewenste sturing veroorzaken.

3. Afsluiting

De VEB hecht veel waarde aan het toetsen van voorgenomen wet- en regelgeving bij belanghebbenden en marktpartijen en maakt graag gebruik van de mogelijkheid om te reageren op voorstellen die raken aan de belangen van beleggers.

De VEB is gaarne bereid om voorgaande mondeling nader toe te lichten.
