



KNVB-criteria voor bedieningsconcepten

De AFM onderscheidt vier criteria om te beoordelen in welke mate een bedieningsconcept het belang van de klant centraal stelt: kostenefficiëntie, nut, veiligheid en begrijpelijkheid.

Om te toetsen of een bedieningsconcept voldoet aan deze eisen, heeft de AFM voor elk criterium een kernvraag geformuleerd.

Kostenefficiëntie: biedt het bedieningsconcept waar voor zijn geld?

Kostenefficiëntie wordt gezien vanuit het perspectief van de klant. De diensten die worden geleverd moeten in verhouding staan tot de gevraagde prijs. Het beoordelen van de kostenefficiëntie van het bedieningsconcept doet u onder meer door het te vergelijken met andere bedieningsconcepten. Bijvoorbeeld met bedieningsconcepten die via het internet worden aangeboden. Prijsdifferentiatie is immers te verwachten in het geval het bedieningsconcept meer of minder biedt of wanneer de klant meer of minder zelf doet.

Een bedieningsconcept waarbij de klant zelf zijn gegevens op een extranetpagina invult en het product execution only afsluit, maar waarbij de onderneming dezelfde prijs rekent als een financieel adviseur die de gegevens namens de klant invoert, de kennis en ervaring naloopt en het product afsluit, biedt minder toegevoegde waarde en rechtvaardigt daarom niet eenzelfde prijs.

Nut: geeft het bedieningsconcept invulling aan een gefundeerde behoefte van een doelgroep?

We noemen een bedieningsconcept nuttig als het op passende wijze invulling geeft aan een behoefte van een bepaalde groep klanten. Een bedieningsbehoefte van een klant kan zijn dat hij ondersteuning nodig heeft in de zoektocht naar een product met de beste prijs/kwaliteitverhouding. Aan deze bedieningsbehoefte kan worden voldaan als hem een productvergelijking wordt geboden. Dit bedieningsconcept is echter niet nuttig voor klanten die nog niet weten welke producten ze moeten vergelijken.

Veilig: doet het bedieningsconcept wat het belooft in verschillende omstandigheden en is de uitkomst dan acceptabel voor de doelgroep?

Een bedieningsconcept is veilig als het in allerlei omstandigheden doet wat het beoogt en de uitkomsten acceptabel zijn voor de doelgroep. Een execution only bedieningsconcept voor zeer complexe producten is meestal niet veilig als een onkundige en onervaren consument deze producten ongehinderd kan afsluiten. De uitkomst kan namelijk zijn dat deze consument een risicovol product afsluit zonder de consequenties daarvan te overzien.

Een voorbeeld is een consument die een beleggingshypotheek execution only gaat afsluiten. Zonder kennis en ervaring kan hij niet inschatten welke risico's hij met zijn keuzes loopt op de lange termijn. Het kan dan voorkomen dat hij een hypotheek samenstelt, waarin niet voldoende eindkapitaal opgebouwd wordt om de hypotheek af te lossen door tegenvallende beleggingsresultaten of een te laag doelkapitaal. Het gevolg is dat er aan het einde van de looptijd zelfs een restschuld overblijft. Terwijl de consument bijvoorbeeld juist kapitaal wil opbouwen om de hypotheek volledig af te lossen. Dergelijke voorzienbare teleurstellingen moeten dus worden voorkomen in het bedieningsconcept.

Begrijpelijk: kan de klant de kwaliteit en passendheid van het bedieningsconcept goed beoordelen?

Ten slotte moet een bedieningsconcept duidelijk aan een klant worden uitgelegd, door het taalgebruik in de informatie aan te laten sluiten bij de doelgroep. Juist omdat niet elk bedieningsconcept voor iedere klant kostenefficiënt, nuttig of veilig is, is het belangrijk dat de klant begrijpt hoe het bedieningsconcept werkt.

De klant moet kunnen bepalen of het kwalitatief goed is en past bij zijn bedieningsbehoefte. Behalve dat de financiële dienstverlener duidelijk uitlegt wat zijn dienstverlening inhoudt, mag ook van hem worden verwacht dat hij bepaalt of zijn dienstverlening past bij de klant en zijn behoefte.