

## Oproep actualisatie klantprofielen

De AFM roept beleggingsondernemingen op om in de komende maanden extra aandacht te besteden aan de actualisatie van het klantbeeld van haar klanten. Het ligt voor de hand dat de persoonlijke situatie voor een deel van de klanten gewijzigd is of wijzigt als gevolg van de COVID-19 crisis. Beleggingsondernemingen dienen bij de verlening van beleggingsadvies en vermogensbeheer specifiek te kijken naar een eventuele aanscherping van het actualisatiebeleid om geraakte klantgroepen eerder en/of vaker te benaderen. Hiermee kunnen beleggingsondernemingen voorkomen dat beleggingsrisico's worden genomen die niet meer passen bij een veranderde klantsituatie.

### De COVID-19 crisis leidt tot een toename van relevante life events

De wereldwijde uitbraak van de COVID-19 crisis en de door landen getroffen maatregelen hebben geleid tot een maatschappelijke ontwrichting en een grote economische schok. Ook de Nederlandse economie en de financiële situatie van Nederlandse huishoudens worden hard geraakt.

De crisissituatie leidt tot grote wijzigingen in de persoonlijke situatie van bepaalde klanten en daarmee tot een verhoging van het aantal life events die relevant kunnen zijn voor de beleggingsadvisering of het te voeren vermogensbeheer. Het midden- en kleinbedrijf en zzp'ers zien hun inkomsten fors teruglopen en teren in op financiële reserves. Faillissementen dreigen en werknemers in kwetsbare sectoren worden geconfronteerd met (dreigend) verlies van hun baan en inkomen. Uit NIBUD-onderzoek blijkt dat bij een op de vijf Nederlanders het inkomen reeds is gedaald.<sup>1</sup>

### Een tijdige actualisatie bij kwetsbare klantgroepen helpt voorzienbare teleurstellingen voorkomen

De AFM wijst op de verantwoordelijkheid van een beleggingsonderneming om bij grote veranderingen, zoals die als gevolg van de huidige crisis, zorg te dragen voor de actualisatie van de klantprofielen van haar klanten.<sup>2</sup> Door de gevolgen van de uitbraak van COVID-19 is voorzienbaar dat voor een deel van de doorlopend advies- en vermogensbeheerklanten de eerder ingewonnen klantinformatie is verouderd of binnenkort verouderd. Hierdoor worden mogelijk beleggingsrisico's genomen die niet meer passen bij de nieuwe klantsituatie en sluiten advies- en beheerportefeuilles niet meer aan bij de klant. Klanten kunnen zelfs met beleggingsverliezen geconfronteerd worden die hun financiële draagkracht te boven gaan. Dit betekent dat beleggingsondernemingen er niet zonder meer op kunnen vertrouwen dat het huidige klantprofiel voldoende actueel is om de advisering of het vermogensbeheer op te blijven baseren.

Om voorzienbare teleurstellingen te voorkomen is een tijdige actualisatie van het klantprofiel van groot belang. Daarom roept de AFM beleggingsondernemingen op om - waar nodig - komende maanden extra aandacht te schenken aan de eventuele aanscherping van het actualisatiebeleid en de uitvoering daarvan.

---

<sup>1</sup> Zie NIBUD Corona peiling (april 2020): <https://www.nibud.nl/wp-content/uploads/Nibud-rapportage-eerste-coronapeiling-2020.pdf>

<sup>2</sup> Artikel 54 (7), laatste alinea in samenhang met lid 2 van de Gedelegeerde Verordening (EU) 2017/565 van de Commissie van 25 april 2016.

De AFM verwacht van beleggingsondernemingen dat zij aantoonbaar over procedures en maatregelen ter actualisatie beschikken die passen bij de eigen organisatie en het klantenbestand en de huidige marktomstandigheden. Verder verwacht de AFM dat beleggingsondernemingen in het actualisatiebeleid rekening houden met mogelijk forse wijzigingen in de klantsituatie door de COVID-19 crisis.<sup>3</sup> En vanzelfsprekend dat ondernemingen relevante wijzigingen vertalen in de advisering en in de beheerportefeuilles.

Beleggingsondernemingen kunnen hierbij niet volstaan met het wachten tot het jaarlijkse updatemoment of totdat een klant op eigen initiatief de beleggingsonderneming informeert. Mogelijk bestaat de noodzaak om klanten over een breed front eerder en/of frequenter te benaderen. Wellicht volstaat een werkwijze waarbij de onderneming eerst potentiële risicogroepen onder haar klanten inventariseert en deze klanten eerder en/of frequenter benadert om het klantprofiel te actualiseren. Uiteindelijk ligt de verantwoordelijkheid bij beleggingsondernemingen zelf, om een passend actualisatiebeleid te voeren dat recht doet aan de belangen van de klant.

De AFM is voornemens om later dit jaar te onderzoeken hoe beleggingsondernemingen invulling geven aan de actualisatieplicht.

### Tot slot

De AFM heeft opgemerkt dat veel beleggingsondernemingen ondanks alle (operationele) moeilijkheden vanaf het begin van de COVID-19 crisis in Nederland proactief met hun klanten in contact zijn geweest. Wij vertrouwen erop dat beleggingsondernemingen juist in de komende maanden in haar klantcontact uitvoering geven aan een actualisatiebeleid waar de gevolgen van de COVID-19 crisis in zijn meegenomen, voor zover daar nog geen sprake van is.

---

<sup>3</sup> Zie artikel 54 (7) en artikel 55 (3) van de Gedelegeerde Verordening (EU) 2017/565 van de Commissie van 25 april 2016. Zie ook algemeen richtsnoer 5 en de ondersteunende richtsnoeren in paragrafen 53 t/m 55 van de [ESMA Richtsnoeren met betrekking tot bepaalde aspecten van de MiFID II geschiktheidseisen \(2018\)](#).