

Datum 12 mei 2021
Ons kenmerk MeBn-21021679
Pagina 1 van 5
E-mail toezicht_am@afm.nl
Betreft Verkenning risico's COVID-19

Geachte directie,

1. Inleiding

De Autoriteit Financiële Markten (AFM) heeft een verkenning uitgevoerd naar de risico's voor de beheerste bedrijfsvoering bij een selectie van beleggingsondernemingen, beheerders van beleggingsinstellingen en beheerders van icbe's, veroorzaakt door de uitbraak van het COVID-19 virus (hierna COVID-19) en de maatregelen om de verspreiding te voorkomen.

In deze brief delen we eerst de opzet van het verkennend onderzoek, dan de meest genoemde risico's en maatregelen, daarna onze bevindingen en sluiten we af met enkele aandachtspunten.

2. Onderzoek

Sinds de uitbraak van COVID-19 zijn er door overheid en bedrijven meerdere maatregelen genomen om de verspreiding van COVID-19 tegen te gaan. Deze maatregelen en COVID-19 zelf kunnen leiden tot (wijziging van) risico's die van invloed zijn op de beheersing van de bedrijfsvoering. De AFM heeft daarom onderzocht of de instellingen een analyse van de risico's op dit vlak hebben uitgevoerd, wat de belangrijkste risico's zijn die daaruit naar voren kwamen en welke mitigerende maatregelen zijn genomen. Hiertoe heeft in november 2020 een verkenning plaatsgevonden onder ruim 50 instellingen¹. Deze geselecteerde groep instellingen vormt een afspiegeling van de totale groep vergunninghoudende beleggingsondernemingen en beheerders, waarbij geselecteerd is op basis van hun Assets under Management (AUM), aantal FTE, soort vergunning en type beleggingen. De uitvraag bestond uit een korte vragenlijst, die instellingen hebben beantwoord. Ook zijn vervolgesprekken gevoerd met een aantal instellingen.

¹ Dit betreft een selectie van vergunninghoudende beleggingsondernemingen, beheerders van beleggingsinstellingen en beheerders van icbe's.

3. Meest genoemde risico's en maatregelen

Vrijwel alle onderzochte instellingen geven aan dat zij een risicoanalyse hebben uitgevoerd waarin de gevolgen van COVID-19 voor de beheerste bedrijfsvoering zijn meegenomen. De meest genoemde risico's bespreken wij hieronder kort:

1. Risico's met betrekking tot het continueren van de dienstverlening en het voortbestaan van het bedrijf (business continuity): Veel instellingen geven aan in de huidige situatie een risico te zien ten aanzien van de continuïteit van de dienstverlening en de kwaliteit daarvan. Daarbij kan worden gedacht aan het uitvallen van systemen en mensen alsmede het niet kunnen volgen van de juiste procedures van besluitvorming, functiescheiding en rapportage. Deze deelrisico's worden op een aantal manieren gemitigeerd door onder andere de volgende maatregelen:
 - a. Veel instellingen werken geheel of grotendeels vanuit huis om het gezondheidsrisico voor hun personeel te mitigeren. Indien er wel op kantoor wordt gewerkt, geven instellingen aan maatregelen te hebben genomen die borgen dat personeel 1,5 meter afstand houdt.
 - b. Digitaal vergaderen en ondertekenen wordt ook door bijna elke instelling genoemd als mitigerende maatregel. Dit betreft mogelijkheden die vaak al bestonden, maar versneld en op grotere schaal in gebruik zijn genomen.
 - c. Het risico dat het niet goed mogelijk is om vanuit huis te werken door problemen met de techniek en/of IT-infrastructuur is doorgaans snel gemitigeerd door het aantal thuiswerklicenties en/of de bandbreedte te vergroten en door vergoedingen aan medewerkers om de thuiswerkplek in te richten.
 - d. Een aantal instellingen geeft aan nu (geheel) te werken volgens hun business continuity plan, waarin is opgenomen hoe te werken in geval van een crisis.
 - e. Sommige instellingen noemen financiële risico's. De instellingen die dat als risico zien, hebben vooral op kosten bespaard, zoals marketing.
2. IT-beveiliging en cybercrime: Dit risico lijkt vooral geadresseerd te worden door extra bewustwording bij medewerkers te creëren, onder andere door het geven van workshops en andere vormen van e-learning over bijvoorbeeld phishing en ceo- fraude.
3. Uitbesteding: Doordat minder gereisd kan worden, constateert een aantal instellingen dat een goede governance op uitbesteding moeilijker wordt. Zo dient bijvoorbeeld de monitoring op reeds uitbestede diensten op aangepaste manier uitgevoerd te worden. Ook wordt als verhoogd risico gezien dat een uitbestedingspartner niet langer in staat is om zijn diensten te verlenen. Beide risico's worden gemitigeerd door de uitbestede diensten en de uitbestedingspartners met verhoogde frequentie te monitoren.
4. Kwaliteit van de dienstverlening: Dit risico hangt samen met een deel van boven genoemde risico's, zoals uitval van medewerkers en de kwaliteit van eventuele uitbesteding. Ook is er een grotere kans dat door het contact op afstand mogelijk minder goed informatie wordt uitgewisseld. Hierdoor kan het moeilijker zijn om de geschiktheid of passendheid van de portefeuilles te borgen. Instellingen hebben hun medewerkers erop gewezen hier rekening mee te houden in hun digitale contacten.

5. Risico's in de portefeuilles van cliënten: Er kan sprake zijn van verhoogde risico's bij beleggingen door de situatie rondom COVID-19. Dit risico wordt veelal gemitigeerd door nauwere monitoring van de portefeuilles.

4. Bevindingen

Onder het waarborgen van de beheerste bedrijfsvoering van het bedrijf in de zin van de Wet op het financieel toezicht (Wft)² valt in elk geval het beheersen van bedrijfsprocessen en bedrijfsrisico's. Beheersen omvat het hele traject van vaststellen, besturen, monitoren en bijsturen van doelstellingen en processen. De instelling dient voor het beheersen van bedrijfsprocessen onder meer te beschikken over een duidelijke organisatiestructuur en heldere rapportagelijnen. De specifieke regels over de beheerste bedrijfsvoering zijn uitgewerkt in het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen (BGfo) en Europese verordeningen en kunnen per type instelling verschillen.

Alle instellingen hebben aangegeven dat zij voldoende zicht hebben op de bedrijfsrisico's die COVID-19 met zich mee brengt en voldoende mitigerende maatregelen hebben genomen. Opvallend was dat de ondervraagde instellingen bij de vraag naar de belangrijkste risico's en mitigerende maatregelen het meest ingingen op risico's en maatregelen die zien op de continuïteit van hun bedrijfsvoering (business continuity), zoals het aanpassen van de IT-mogelijkheden ten behoeve van thuiswerken en de zorg voor de fysieke en mentale gezondheid van hun medewerkers. Dit zijn inderdaad onderdelen van de beheerste bedrijfsvoering als bedoeld in de Wft, maar het begrip is veel breder. Er vallen ook zaken onder zoals een gedegen besluitvorming, vastlegging van gewijzigde procedures, adequate monitoring van uitbesteding en monitoring door de risk en compliance functie.

Aangezien de door de instellingen genoemde risico's vooral wezen op zorgen over continuïteit - en juist niet overige risico's omvatten zoals rapportages en het functioneren van risk en compliance - wilden we weten waarom dit niet was meegenomen. Hiertoe hebben we vervolggesprekken met zes instellingen gevoerd. Het beeld dat uit deze gesprekken naar voren kwam, is dat er door hen wel degelijk is gekeken naar andere risico's, maar dat ze deze niet zijn tegengekomen of dat ze deze classificeerden als klein in verhouding tot de door ons uitgevraagde 'belangrijkste risico's'. Daarnaast bleek uit de verdiepende gesprekken dat er enige zorgen zijn over het ontbreken van de informele communicatie 'bij het koffiezetapparaat'. Ook werd door verschillende partijen benoemd dat innoveren en brainstormen bij vergaderen op afstand als lastig wordt ervaren. Dit risico kan de kwaliteit van bepaalde beslissingen of projecten beïnvloeden. Belangrijke voorbeelden die werden genoemd, liggen op het gebied van kennisdeling en creativiteit. Hieraan gelieerd is er een risico dat de risk en compliance functies door de afstand mogelijk minder goed een beeld krijgen van wat er speelt. Dit risico had zich volgens de instellingen nog niet gematerialiseerd, maar zou mogelijk op langere termijn gevolgen kunnen hebben.

² Zie artikel 4:14, tweede lid, Wft

De AFM heeft bij deze verkenning ook gekeken of er in de reacties onderscheid te maken is tussen de soorten vergunninghouders. Een analyse van de antwoorden laat zien dat daar geen significante verschillen zijn.

5. Aandachtspunten

We zien dat de instellingen het belang van de beheerste bedrijfsvoering goed voor ogen hebben. De manier waarop de daaruit voortvloeiende risico's worden gemitigeerd, bevat veel goede maatregelen zoals meer workshops/e-learning op het gebied van cybersecurity en fraude, een versnelde uitrol van digitale handtekeningen en digitale vergadertechnieken en verscherpte monitoring van uitbestedingspartners. We zien in de reacties wel verschillen van aanpak.

Naar aanleiding van de verkenning vraagt de AFM aandacht voor het volgende:

- a. De AFM vraagt aandacht voor de risico's behorend bij het op een andere manier communiceren door het thuiswerken, meer op afstand werken en zonder de informele contacten 'bij het koffiezetapparaat'. Dit kan leiden tot minder kennisdeling en ook tot minder creativiteit binnen de instelling. Hierdoor kunnen risico's ontstaan voor de kwaliteit van (beleggings-)beslissingen, de controle van de bedrijfsvoering en ook de tijdigheid van processen omdat mensen later betrokken worden dan op kantoor. De AFM acht het belangrijk dat instellingen zich bewust zijn van dit risico. De AFM roept partijen op na te gaan dat hun maatregelen ten behoeve van de beheersing van bedrijfsvoering(sprocessen) en risico's, niet afhankelijk zijn van dit soort informele contacten.
- b. In deze tijd kunnen er bij uitbesteding meer of andere risico's spelen, die voldoende moeten worden beheerst. In een eerder onderzoek³ heeft de AFM daarbij handvatten geboden die zien op het uitbesteden van normale taken.
- c. De maatregelen rondom COVID-19 duren nu al langere tijd. Sommige risico's worden vaak pas duidelijk na langere tijd. Het blijft daarom belangrijk aandacht te houden voor gevolgen van COVID-19 op de beheerste bedrijfsvoering. Ook van belang hierbij is de eerdere oproep van de AFM over incidentmeldingen⁴.
- d. In een aantal gevallen zijn maatregelen van het business continuity plan in werking getreden. Nu de pandemie langer voortduurt, vraagt de AFM er aandacht voor dat dit tot uiting komt in de evaluatie en, zo nodig, in aanpassingen van de business continuity plannen. De maatregelen in het plan zullen ook periodiek moeten worden geëvalueerd. Als het plan of onderdelen ervan⁵ als maatregel in gebruik zijn genomen, zal moeten worden geëvalueerd hoe de continuïteit kan worden geborgd in geval deze maatregel niet meer werkt.

³ Zie <https://www.afm.nl/nl-nl/nieuws/2019/nov/bi-bo-risicobeheersing-uitbesteding>

⁴ Zie <https://www.afm.nl/nl-nl/nieuws/2020/december/oproep-melden-incidenten>

⁵ Zie bijv. ook <https://www.afm.nl/nl-nl/nieuws/2019/nov/bi-bo-risicobeheersing-uitbesteding>

Datum 12 mei 2021
Ons kenmerk MeBn-21021679
Pagina 5 van 5

- e. Sommige instellingen hebben een speciaal team ingesteld dat zich bezighoudt met de aanpak van (de gevolgen van) COVID-19. Over het algemeen bezien, waren de antwoorden van deze instellingen van hogere kwaliteit. De AFM vindt het daarom raadzaam dat – nu de pandemie voortduurt – ook andere instellingen overwegen om een dergelijk speciaal team in te stellen. Indien dit gezien de omvang, aard en complexiteit van de instelling niet kan, zou een specifiek verantwoordelijke medewerker hiervoor kunnen worden aangewezen.

Afsluitend vraagt de AFM nog aandacht voor het volgende. Veel instellingen overwegen post-COVID niet (volledig) terug te keren naar de oude situatie waarin fulltime op kantoor gewerkt werd. Het is mogelijk dat instellingen post-COVID voor een nieuwe inrichting kiezen, bijvoorbeeld met een hybride vorm waarin deels vanuit huis en deels vanuit kantoor gewerkt zal worden. Mocht u dit overwegen dan zal dit mogelijk tot nieuwe risico's leiden die ook tot uiting moeten komen in de risicoanalyse van uw instelling en de eventueel daarop aan te passen bedrijfsvoering.

Mocht u naar aanleiding van deze brief nog vragen hebben, dan kunt u contact op nemen met het Ondernemersloket van de AFM. In verband met de maatregelen rondom COVID-19 is het Ondernemersloket uitsluitend via e-mail bereikbaar. Het e-mailadres is ondernemersloket@afm.nl.

Hoogachtend,

Autoriteit Financiële Markten