

Aandachtspunten bij het gebruik van adviessoftware

Adviessoftware is een belangrijke schakel in de financiële advisering. De AFM heeft daarom onderzoek gedaan om nader inzicht te krijgen in de invloed en rol van adviessoftware bij het geven van financieel advies en in hoe deze software de financieel adviseur ondersteunt. In dit rapport benoemt de AFM aandachtspunten over de advieskwaliteit en de informatiebeveiliging. Hoewel het onderzoek betrekking had op AOV-adviessoftware, zijn de aandachtspunten ook relevant voor het gebruik van adviessoftware voor andere (complexe) producten.

Adviessoftware speelt een haast onmisbare rol in de hedendaagse financiële advisering.

Adviessoftware helpt de adviseur om informatie over de klant te verzamelen, wensen in kaart te brengen, producten te vergelijken en een advies uit te brengen. Adviessoftware helpt zodoende om de adviseur werk uit handen te nemen, zich nog meer te richten op de klant en de advieskwaliteit te verbeteren. De AFM ziet dan ook een positieve bijdrage van adviessoftware aan de kwaliteit van de advisering.

Op basis van een onderzoek naar een aantal veelgebruikte pakketten van AOV-adviessoftware, heeft de AFM een aantal aandachtspunten geformuleerd. Het is voor de adviseur van belang om zich er bewust van te zijn welke onderdelen van het adviesproces door de software worden ondersteund en welke onderdelen het (exclusieve) terrein van de adviseur zijn. De kwaliteit van het advies wordt immers bepaald door hoe de adviseur de software inzet. Dit rapport benoemt hiervoor een aantal aandachtspunten.

De AFM heeft een aantal softwarepakketten onderzocht en daarbij met name gelet op:

- De bijdrage van de software aan de advieskwaliteit
- De informatiebeveiliging

Hoewel de aandachtspunten op AOV-adviessoftware zijn gebaseerd, is de AFM van mening dat het merendeel van de aandachtspunten bredere relevantie heeft. Hoewel de AFM AOV-adviessoftware heeft onderzocht, zijn de elementen waar in het onderzoek naar gekeken is (vastlegging van keuzes, informatiebeveiliging) niet uniek voor AOV-adviessoftware maar ook van toepassing bij andere producten. We vragen gebruikers van adviessoftware van andere (complexe) producten daarom ook kennis te nemen van de aandachtspunten.

1. Aandachtspunten voor de advieskwaliteit

De verantwoordelijkheid voor het gegeven advies ligt altijd bij de adviseur. De software speelt een belangrijke ondersteunende rol in het adviesproces. Bekijk goed of de functionaliteit van de software (adviesproces, CRM, productvergelijking) aansluit bij uw doelstellingen, en wat u eventueel aanvullend moet doen om een kwalitatief goed advies te geven.

De wettelijke normen voor advieskwaliteit zijn leidend. De bestaande wettelijke normen voor advieskwaliteit zijn altijd leidend. U kunt met deze normen en met leidraden waarin de AFM extra handvatten geeft, nagaan waar u aan moet voldoen. De onderstaande leidraden zijn in dit kader relevant voor advieskwaliteit:

- [Leidraad AOV-advies](#)
- [Leidraad hypotheekadvies](#)
- [Leidraad tweedepijler pensioenadvies](#)

1.1 Persoonlijk maken van het advies

Maak zelf de koppelingen tussen de inventarisatie en het advies. Hoewel adviessoftware overwegend veel informatie uitvraagt over de klant (zoals doelen, inkomensgegevens en risicobereidheid), is het vaak volledig aan de adviseur om op basis hiervan tot een geschikt advies te komen. Dat begint met het valideren van de aangeleverde informatie, die in het geval van AOV-advies doorgaans door de klant zelf (handmatig) wordt ingevuld. Adviessoftware speelt vervolgens een beperkte rol in het koppelen van (elementen van) de situatie van de klant aan producteigenschappen die bij de klant passen. De eigen verantwoordelijkheid van de adviseur bij deze koppeling is dus groot.

Maak standaardopties en –teksten persoonlijk. Sommige softwarepakketten kennen de mogelijkheid voor snel of verkort advies. Dit is bedoeld voor het geven van prijsindicaties op basis van een beperkt klantprofiel of om door te rekenen hoe keuzes later uitpakken in het advies. Ook kunnen standaardteksten aan het adviesrapport worden toegevoegd op basis van ingevoerde keuzes in de inventarisatie. De vastlegging van het uiteindelijke advies moet zijn gebaseerd op de (gehele) persoonlijke situatie van de klant: de inventarisatie moet compleet zijn en de standaarden moeten waar nodig worden vervangen door of aangevuld met onderbouwde, persoonlijke keuzes.

1.2 Vastleggen en onderbouwen van het advies

Leg onderbouwing van keuzes vast. Adviessoftware is doorgaans gericht op het vastleggen van de keuzes die u samen met uw klant maakt. Er wordt niet altijd om de onderbouwing van deze keuzes gevraagd, terwijl de onderbouwing van keuzes juist van groot belang is. Deze moet altijd, ook als de software er niet om vraagt, zorgvuldig worden vastgelegd

Borg een zorgvuldige dossiervorming. Adviessoftware helpt om alle benodigde informatie voor een advies te verzamelen, maar heeft niet altijd de functionaliteit voor het bewaren van het dossier met het adviesrapport en de achterliggende stukken die daarbij horen. Hier kan een koppeling voor zijn met bijvoorbeeld CRM-software, maar dat is niet altijd het geval. Daarom is het van belang om (handmatig) zorg te dragen dat alle informatie op een zorgvuldige en veilige manier wordt bewaard.

1.3 Maken van afspraken met de klant

Leg vast wat met de klant is besproken. In het kader van een financieel advies vindt de AFM het belangrijk dat een aantal zaken met de klant wordt besproken. Dit zijn niet alleen de keuzes in het kader van het advies, maar ook de werking van het product, algemene en bijzondere voorwaarden, zoals de en bloc-clausule, en wat relevante toekomstige wijzigingen zijn in de situatie van de klant die belangrijk zijn voor het advies. Het is belangrijk dat, ook als de software hier niet in voorziet, wordt vastgelegd wat is besproken.

Maak afspraken over doorlopende ondersteuning (beheer, nazorg) en leg deze vast. De AFM vraagt in het bijzonder aandacht voor het maken van afspraken na het advies- en afsluitmoment. Sommige softwarepakketten bieden hier ondersteuning voor in de vorm van signalen of vragenlijsten, maar dat geldt niet voor alle pakketten. De essentie is dat u met de klant afspreekt wat hij van u kan verwachten in de beheerfase, om deze afspraken vervolgens vast te leggen.

2. Aandachtspunten voor informatiebeveiliging

Informatiebeveiliging is een belangrijk onderdeel van uw bedrijfsvoering. Door digitalisering wordt de bedrijfsvoering steeds afhankelijker van IT. Daarnaast wordt bij het gebruik van adviessoftware gevoelige persoonsgegevens verwerkt. De AFM verwacht daarom dat u passende maatregelen treft om de continuïteit, integriteit en vertrouwelijkheid van uw IT- en informatie(voorziening) te waarborgen en de gevolgen van eventuele beveiligingsincidenten te beperken.

Adviessoftware kan worden gebruikt als lokale installatie of via de cloud. Adviessoftware wordt aangeboden als lokale installatie of als cloudoplossing. In het eerste geval moet u de software zelf installeren op de eigen IT-omgeving. In het tweede geval wordt de software aangeboden als software-as-a-service (SaaS) via het internet. Dit zien we in de markt steeds vaker. Sommige softwareleveranciers bieden ook beide oplossingen aan. Zowel bij een lokale installatie of SaaS blijft u verantwoordelijk voor wat er met de data van uw klanten gebeurt. U dient daarom afspraken te maken met de externe leverancier over de minimale eisen die u stelt aan de informatiebeveiliging van de software en data.

2.1 Lokaal geïnstalleerde adviessoftware

De adviseur beheert lokaal geïnstalleerde software. In het geval dat de adviessoftware wordt geïnstalleerd op uw eigen IT-omgeving bent u zelf verantwoordelijk voor het installeren van software updates en het beveiligen van de data.

Installeer tijdig updates. Leveranciers bieden regelmatig nieuwe versies van de software aan voor het oplossen van fouten, nieuwe functionaliteiten en aanpassingen aan nieuwe wetgeving. Als adviseur moet u er zelf voor zorgen dat updates tijdig worden geïnstalleerd.

Zorg voor goede databeveiliging. Indien klantgegevens lokaal worden opgeslagen, moet u waarborgen dat belangrijke data niet onvoorzien verloren gaat of dat u te maken krijgt met een datalek. Daarom is het aan te bevelen om regelmatig back-ups te maken en deze op een externe locatie te bewaren. Ook is het belangrijk om uw IT-omgeving adequaat te beveiligen door middel van antivirussoftware en een sterke toegangsbeveiliging.

2.2 Adviessoftware in de cloud

De softwareleverancier beheert de cloudsoftware: let op de verantwoordelijkheidsverdeling. Een voordeel van cloudsoftware (SaaS) voor de adviseur is dat de leverancier zorg draagt voor de informatiebeveiliging van de cloud. Zo kan de leverancier de software direct updaten en beveiligingsmaatregelen treffen als dat nodig is. Als adviseur blijft u wel eindverantwoordelijk voor wat er met uw data in de cloud gebeurt en voor de adviezen die door de software worden gegenereerd. Dit wordt ook wel het model van gedeelde verantwoordelijkheid genoemd. Let wel dat u op basis van Artikel 4:16 Wft ook bij gebruik van cloudsoftware eindverantwoordelijk blijft voor de naleving van de op u van toepassing zijnde wetten en regels.

Zorg ervoor dat u zeker weet dat uw softwareleverancier een goede invulling geeft aan de informatiebeveiliging. Als eindverantwoordelijke is het belangrijk dat u er zich van verzekert dat uw softwareleverancier een goede invulling geeft aan haar informatiebeveiligingsverantwoordelijkheden. Erkende certificeringen zijn een mogelijkheid om dat te doen. De meeste leveranciers van adviessoftware zijn (gedeeltelijk) ISO 27001 gecertificeerd of van plan om op deze certificering op korte termijn te halen. ISO 27001 is een voorbeeld van een internationaal erkende norm voor informatiebeveiliging. Door hieraan te voldoen biedt een leverancier enige zekerheid dat zij haar verantwoordelijkheden kan nakomen. Een andere manier is om eisen aan informatiebeveiliging op te nemen in de overeenkomst met uw softwareleverancier, bijvoorbeeld met betrekking tot bewaartermijnen of beveiligingsmaatregelen.

Bescherm de toegang tot uw (klant)data in de cloud. U blijft verantwoordelijk voor de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van uw (klant)data. Daarom is het aan te bevelen om een sterke toegangsbeveiliging tot de data te implementeren. Dit kan door een moeilijk te raden wachtwoord te gebruiken, aangevuld met een secundaire authenticatiemethode, zoals een

authenticator app. Daarnaast is het aan te raden om de data te versleutelen met een actuele versleutelingstechniek en de sleutel veilig te bewaren. Let in het bijzonder op de zorgvuldige bewaring van documenten die u uit de cloudomgeving downloadt naar uw lokale omgeving (wat vaak het geval is bij een afgrond adviesrapport). De aandachtspunten voor dossiervorming (paragraaf 1.2) en voor lokale installaties zijn hier ook op van toepassing.

2.3 Betrouwbaarheid van de uitkomsten van de adviessoftware

Verifieer de uitkomsten van de adviessoftware. Bij software die wordt aangeboden via de cloud, worden regelmatig software updates uitgevoerd om fouten of beveiligingsproblemen te verhelpen en om functionaliteit te verbeteren. De softwareleveranciers maken doorgaans gebruik van deels geautomatiseerde testprocessen om nieuwe versies van software te testen, zodat updates snel kunnen worden doorgevoerd. Voor lokale installaties worden ook updates aangeboden, die u zelf dient te installeren. Softwarefouten zijn echter nooit geheel uit te sluiten en u bent als adviseur eindverantwoordelijk voor het gegeven advies. Daarom is het aan te bevelen om met een kritisch blik naar de uitkomsten van de software te kijken (zoals een gegenereerd adviesrapport) om er zeker van te zijn dat deze juist zijn.

2.4 Andere informatiebronnen

Dit rapport is aanvullend aan bestaande informatie die de AFM heeft gepubliceerd over informatiebeveiliging. Zie onder andere:

- [Principes voor informatiebeveiliging](#)
- [Aanvullende informatie over uitbesteding](#)