

“We willen de drempel om de AFM te spreken lager maken”

Meer datagedreven toezicht. Zo evolueert toezichthouder AFM mee met de opkomst van fintech. Overigens zien zij fintech niet alleen als kleine bedrijven die de markt komen verstoren, maar als technologisch gedreven innovaties in de financiële markten, aldus Reinier Pollmann, programmamanager innovatie en fintech bij de AFM.

Door Fleur van Dalsem, fotografie Robert Elsing

Reinier Pollmann



H

oe denkt de toezichthouder over fintech? Moeten er nieuwe regels voor startups in de financiële industrie bedacht worden, of passen ze binnen het bestaande kader? Reinier Pollmann, programmamanager innovatie & fintech, leidt sinds januari een afdeling van vijf die zich binnen de AFM geheel toelegt op vernieuwingen in de sector. Dit team heeft

een centrale rol binnen de organisatie en werkt nauw samen met de collega's van andere toezichtdomeinen die zich vanuit hun rol bezighouden met innovatie. Ze werken ook samen met experts buiten de AFM, zoals buitenlandse toezichthouders. "Dat team is multidisciplinair, dat wil zeggen dat we een IT-specialist hebben, een juridische specialist, iemand met veel ervaring op de kapitaalmarkt, een trainee en ikzelf met dertien jaar toezichtervaring. En we hebben overigens nog een vacature voor een zesde teamlid. Het idee is een team met generieke denkkraft, specialisten denken snel te veel in hokjes en we moeten de hele markt kunnen overzien. Fintech valt namelijk niet alleen door een financiële regelgevingsbril te zien, het heeft ook te maken met IT en bijvoorbeeld privacy-recht."

Hoe zien jullie fintech?

"We zien fintech niet alleen als kleine bedrijven die de markt komen verstoren, maar als technologisch gedreven innovaties in de financiële markten. Deze innovaties kunnen net zo goed van startups komen als van traditionele financiële spelers of van *bigtechs*. En wat dat betreft kunnen we leren van bijvoorbeeld de opkomst van *high frequency trading*. Dat was in de tijden van de hoekmannen ook fintech, maar inmiddels helemaal ingeburgerd. De gesprekken die we nu hebben over robo-advies, hadden we vroeger over de werking van algoritmes."

Wat is de rol van de AFM hierbij?

"We willen de drempel om de AFM te spreken lager maken. Maar partijen zoeken meestal niet alleen contact met ons, maar ook met DNB en de Autoriteit Persoonsgegevens. Vandaar dat we zojuist in samenwerking met DNB een InnovationHub hebben geopend, om aanbieders van financieel technologische diensten al in een vroege fase van ondersteuning te kunnen voorzien. We willen zorgen dat



onze rol als boeman niet het soort innovaties in de weg staat die in het belang van de markt zijn.”

Maar dat is toch jullie rol, boeman?

“Zeker, voor sommige aanbieders wel. We verwachten in de algehele fintechontwikkeling bijvoorbeeld ook dat online gokbedrijfjes zich zullen profileren met beleggen of als beleggingsdienst. Dat is voor hen maar een kleine stap, maar het mag niet, onder het mom van beleggen consumenten gokverslaafd maken. En in hoeverre is dat fin? Wij houden altijd in de gaten hoe aanbieders misbruik willen maken van de psychologie van de mens. In hoeverre proberen zij consumenten te manipuleren om hun diensten af te nemen? Fintech kan worden gebruikt om dat nog geavanceerder

“Of een onderneming nu honderd of honderdduizend klanten heeft, dat maakt voor ons niet uit”

te doen omdat alles er op is gericht om de klant zo snel en soepel mogelijk te geven wat die wil. Denk aan flietskrediet. Een hele snelle manier om kortetermijngeldproblemen op te lossen, maar het grote nadeel is dat de betreffende consumenten hun schuldenprobleem nog groter laten worden. Tegen aanbieders die op basis van onjuiste of onvolledige informatie of op oneerlijke wijze deze diensten aanbieden, treden wij hard op.”

“Met moderne marketingtechnieken wordt het voor aanbieders – zeker ook de

niet-financiële – eenvoudiger informatie te verzamelen die consumenten sneller zal doen besluiten. Booking.com heeft bijvoorbeeld hele slimme technologie om u sneller en vaker een vakantie te laten boeken. Aanbieders kunnen zulke informatie ten goede gebruiken, maar de grens naar misbruik is dun.”

Verandert fintech de manier van toezichthouden?

“We beoordelen producten nu via de prospectus, de folder, de website en eventueel door vragen te stellen aan aanbieders. We zien dat dit verandert onder invloed van nieuwe spelers. Beleggingsproposities worden bijvoorbeeld steeds vaker persoonlijk gedaan. Weer mede dankzij die slimmere marketingtechnieken. Dat kunnen wij niet

zien, want dat is niet openbaar. Denk aan een gepersonaliseerde Bloombergachtige terminal waarbij een aanbieder kan laten zien en benadrukken wat hij wil per klant. Wellicht om ze zo snel

ler te overreden beleggingsbeslissingen te maken. Financiële innovaties zijn steeds meer puur datagedreven, en dat stelt ons als toezichthouder voor nieuwe dilemma's. Hoe houd je toezicht op internationaal opererende fintechs of op algoritmes die robo-advies genereren?”

“Toezicht wordt steeds meer gebaseerd op data, en als reactie daarop zijn we dit jaar gestart met een apart programma datagedreven toezicht. Ik verwacht bijvoorbeeld dat wij in de toekomst een kijkje nemen in het content management-systeem

van aanbieders. Wettelijk zouden we dat al kunnen bij vergunninghouders, maar die competentie hebben we nog onvoldoende en de praktijk doet zich in financiële dienstverlening nog nauwelijks voor.”

Hoe zit het met die vergunningen? Kritiek van startups is dat toezicht zo duur is.

“Daarop is het lastig commentaar geven, omdat het heel erg verschilt van geval tot geval. Wat ik begrijp is dat het veelal niet de directe kosten zijn voor de vergunning, maar vooral de kosten die gemaakt moeten worden voor juridisch advies. Als partijen al veel kennis daarvan in huis hebben, zullen die kosten veel lager zijn dan dat ze dat allemaal moeten inkopen.”

Een ander kritiekpunt is dat de AFM te juridisch ingestoken is.

“De ideale toezichthouder kan niet duidelijk en snel genoeg zijn. Dus dat is kritiek die we ons altijd aantrekken. Maar soms is die kritiek er ook op zaken die nu eenmaal juridisch helemaal moeten kloppen. De vermogensscheiding bijvoorbeeld. Sommige ondernemers klagen dat dat ingewikkeld is en veel kost, maar dit hoort zeker bij een goed bedrijfsmodel en moet dus op orde zijn. De infrastructuur van aanbieders moet kloppen, de IT-systemen moeten in orde zijn om klantgegevens goed op te kunnen slaan en te beschermen en om goed te kunnen rapporteren. Bij fintechbedrijven moeten dit soort zaken vanaf het begin meteen goed geregeld zijn en dat kan nog wel eens worden ervaren als een hoge drempel.”

“Volgens de Payment Service Directive (PSD2), goedgekeurd door Europa, moeten banken straks met toestemming van de klant hun rekeninggegevens delen met der-



algoritme? Of degene die de data heeft aan-geleverd? Interpretaties van de zorgplicht moeten aan een dergelijke keten worden aangepast.”

Dus hoe gaan jullie daarmee om?

“De huidige regelgeving werkt wel, maar we zullen sommige regels opnieuw moeten interpreteren. Stel, u bent fintechondernemer en u koopt een kunstmatig intelligentie-systeem als abonnement in bij een andere partij. Dan moet u kunnen controleren of de softwareservice die u gebruikt goed is. Maar hoe kunt u dat als startup zonder al te veel middelen controleren? De machts-verhoudingen verschuiven zo en het is aan civiele rechters en toezichthouders om daar uitspraken over te doen.”

Fintech-startups klagen wel eens dat het wat regels betreft in de VS veel beter is geregeld dan hier. Terecht?

“Met robo-advies lopen de Amerikanen voorop, maar dat komt ook omdat Amerikanen veel meer beleggen. Dat zit veel meer in hun cultuur, maar het moet vaak ook voor hun eigen pensioenplan. In Nederland zijn er veel minder beleggers, de markt is veel meer versnipperd, net als in de rest van Europa. Ik vind het dus lastig die twee werelddelen te vergelijken.”

Zorgt fintech voor een ongelijk speelveld? Grote spelers zijn bang dat de kleintjes met toezicht-light hun klanten weghalen.

“Of een onderneming nu honderd of honderdduizend klanten heeft, dat maakt voor ons niet uit. Wij kijken naar de producten die ze aanbieden en of ze dat volgens de regels doen. Waar de grote partijen met de opkomst van fintech tegenaan lopen is reputatierisico. Zij kunnen minder makkelijk nieuwe diensten uitproberen dan kleine partijen zonder hun goede naam op het spel te zetten. Dat zit ze volgens mij eerder in de weg dan de toezichthouder. En wellicht hebben grote partijen meer angst voor ons. We spreken ze vaak en stellen dan kritische vragen. Recent was hier nog een kleine partij met een nieuw product. Toen we doorvroegen of ze dit product ook aan hun familie en vrienden zouden aanraden was het stil. Ze hoeven niet bang voor ons te zijn, maar dit leek ons geen goede propositie.”

“Onze taak is het voorkomen van spijt en dan maakt het niet uit bij welke aanbieder een consument klant is. Wat betreft de nieuwe fintechspelers, die behandelen we net zo als elk ander financieel bedrijf. We proberen te voorkomen dat zij misbruik maken van data, omstandigheden en uiteindelijk de klant.” ✓

den (*trusted third parties*). Hiermee kunnen deze bedrijven bankklanten bijvoorbeeld bezuinigingsadvies geven, een risicoprofiel opstellen voor een lening of een andere spaarrente aanraden. Dat zijn op zich diensten waar de consument baat bij heeft. Maar er is hier ook een groot risico op misbruik van deze gegevens. Klanten moeten er wel op kunnen vertrouwen dat die data goed beschermd wordt. De taak van de toezichthouder is onder andere om ervoor te zorgen dat een onderneming een beheerste en integere bedrijfsvoering hanteert. Voor een onderneming die veel met gevoelige klantdata werkt, betekent dit dat ze veel aandacht moet hebben voor zaken als cyber security en privacy. Een belangrijke taak om uit te werken is hoe we dit toezicht precies vorm moeten geven en hoe de rolverdeling eruit moet zien met bijvoorbeeld de Autoriteit Persoonsgegevens.”

Hoe zit dit op Europees niveau?

“Er zijn nog nauwelijks Europese samenwerkingsverbanden voor deze aspecten van het toezicht. Die zullen allemaal ontwikkeld moeten worden tussen de toezichthouders op de financiële markten en andere markttoezichthouders zoals de Autoriteit Persoonsgegevens en de ACM en hun internationale partners. Deze samenwerking zou minstens zo intensief moeten zijn als die met andere financiële toezichthouders op dit moment, zoals de samenwerking met de FCA. Nederlandse consumenten moeten ook begrijpen wat ze kunnen verwachten van een onderneming met een Luxemburgse of Ierse vergunning. En inzien dat ze wellicht minder goed beschermd zijn bij partijen met een vergunning uit bepaalde andere landen. We moeten toezichtarbitra-

ge, het laagste-putjes-principe, tegengaan door Europese landen die de regelgeving heel ruim interpreteren en nauwelijks toezicht houden hierop aan te spreken. Dat zullen we in Europees verband moeten doen. Al met al liggen er nog veel uitdagingen op dit gebied.”

Bij fintech moet de klant ook centraal staan, zo schreven jullie in het fintechpaper voor de Rondetafel van de Tweede Kamercommissie op 21 januari 2016.

“Fintechoplossingen zijn vaak kostenverlagend voor consumenten en fintech kan veel beter de risicoreferentie van de klant in beeld brengen. Wat de werkelijke risicobereidheid van een klant is kan namelijk nogal afwijken van wat die klant invult bij het intekenen op een dienst. Pas bij een beurskrach komen heel wat beleggers er achter dat ze toch meer emotionele last hebben van een koersdaling dan ze hadden verwacht. Ik kan me voorstellen dat een goede data-analyse van onder andere de betaaltransacties een veel beter beeld kan geven van iemands risicobereidheid dan een vragenlijst dat kan.”

“Een ander aspect is de zorgplicht. Robo-adviseurs moeten de klant net zo beschermen als traditionele beleggingsadviseurs. Het is alleen lastig om proportioneel eisen te stellen aan alle partijen die een rol spelen bij het tot stand komen van deze dienst. Het is een systeem dat advies geeft, waarvoor data is ingevoerd, die wellicht door een andere partij is verzameld, waarmee een algoritme wordt aangestuurd dat weer iemand anders heeft gemaakt, die is getraind door experts. En als dat systeem fouten maakt, wie is er dan verantwoordelijk? De experts? De ontwikkelaar van het