

WETTELIJKE VEREISTEN KENNIS- EN ERVARINGSTOETS

DE KENNIS- EN ERVARINGSTOETS BIJ IMPACTVOLLE FINANCIËLE PRODUCTEN

De kennis- en ervaringstoets is naast de productontwikkelingsnormen de enige 'poortwachter' voordat klanten execution only een impactvol product afsluiten. De AFM vindt het van belang dat alleen die klanten voor wie het execution only-kanaal geschikt kan zijn, van dit kanaal gebruik kunnen maken.

De toets is verplicht als een financiële dienstverlener impactvolle producten aanbiedt of daarin bemiddelt, zonder daarbij te adviseren. Ook als de klant al door een andere adviseur is geadviseerd. Impactvolle producten zijn bijvoorbeeld een hypotheek, individuele arbeidsongeschiktheidsverzekering of tweedepijlerpensioenverzekering. Zie voor een volledig productoverzicht artikel 4:24, eerste lid, Wft jo. artikel 80e, eerste lid, BGfo.

In deze factsheet schetst de AFM de **wettelijke vereisten** en **aandachtspunten** bij het opstellen van de toets.

WETTELIJKE VEREISTEN INWINNEN KENNIS

De toets bevat minimaal informatie over:

- De kennis van de klant over het betreffende financiële product
- Het inzicht van de klant in de eigenschappen en risico's van het betreffende financiële product
- Het inzicht van de klant in de eigenschappen en risico's van de dienstverlening
- De mate waarin de klant inzicht heeft in zijn eigen financiële situatie
- De behoefte van de klant aan advies over het desbetreffende financiële product

WETTELIJKE VEREISTEN INWINNEN ERVARING

De financiële dienstverlener moet vaststellen of de klant over voldoende kennis en ervaring beschikt om te begrijpen welke risico's zijn verbonden aan het desbetreffende financiële product én het verlenen van de desbetreffende financiële dienst. Dit houdt volgens de AFM in dat de financiële dienstverlener de volgende informatie over ervaring moet inwinnen:

- De ervaring van de klant met het product
- De ervaring van de klant met execution only dienstverlening

WETTELIJKE VEREISTEN WAARSCHUWING

De financiële dienstverlener moet de klant waarschuwen, als uit de ingewonnen informatie over de kennis en ervaring van de klant met de financiële dienst of het desbetreffende product blijkt dat de financiële dienst niet passend is. Dat is het geval als de klant de toets niet met een voldoende positief resultaat heeft gemaakt. In de waarschuwing moet de financiële dienstverlener de klant erop wijzen dat het inwinnen van advies raadzaam is. Vanuit het perspectief van consumentenbescherming, vindt de AFM het onwenselijk om de klant dan alsnog het product execution only af te laten sluiten, ook al is dit niet verboden.

AANDACHTSPUNTEN KENNIS- EN ERVARINGSTOETS

BORG EEN HOGE BETROUWBAARHEID

De betrouwbaarheid van de uitkomsten kan worden verhoogd door overwegend inhoudelijke vragen te stellen en sturing zoveel mogelijk te voorkomen.

- Overweeg om een hogere gewicht te geven aan inhoudelijke kennisvragen ten opzichte van ervaringsvragen
- Overweeg om 'knock-out'-vragen op te nemen, waarbij de klant bij een foutief antwoord het product niet meer zelfstandig mag afsluiten
- Bied geen herkansing aan; mocht er toch een herkansing volgen, zorg dan voor een wezenlijk nieuwe toets en overweeg een 'afkoelingsperiode'

ZORG VOOR EEN VALIDE TOETS

Zorg dat de vragen relevant en product- en dienstspecifiek zijn, en een evenwichtig beeld geven van het product en de risico's. Bij het opstellen van de kennis- en ervaringstoets, kan het behulpzaam zijn de volgende vragen in gedachten te houden:

- Hoe is de vragenlijst tot stand gekomen? Welke personen en welke onderdelen binnen de organisatie zijn daarbij betrokken?
- Bij welke uitkomst van de toets staat in voldoende mate vast dat de dienst en het product passend zijn voor de klant?
- Komen alle relevante kenmerken aan bod?
- Hoe kan de kennis- en ervaringstoets eraan bijdragen dat enkel klanten die binnen de afgebakende doelgroep vallen het product kunnen afsluiten?

FORMULEER DE VRAGEN ZORGVULDIG

- Vermijd lange, moeilijk te begrijpen vragen
- Gebruik concrete bewoordingen en vermijd woorden en vragen die op meerdere manieren uitgelegd kunnen worden, zoals *vaak*, *regelmatig* en *soms*
- Stel één vraag tegelijk; toets dus verschillende kenmerken of risico's niet in één vraag
- Maak antwoordopties volledig, niet vatbaar voor meerdere interpretaties en wederzijds uitsluitend
- Vermijd zelfrapportage ("Begrijpt u het product? Ja/Nee"), gebruik toetsende vragen
- Formuleer meerdere foutieve antwoordmogelijkheden per vraag, vermijd antwoorden als 'Weet ik niet' en verlaag daarmee de kans op goed gokken

EVALUEER DE TOETS

Evalueer periodiek: bij welke klanten werd geoordeeld dat het product en de dienst passend waren? Was dit achteraf gezien terecht, bijvoorbeeld op basis van vervolgvragen of -acties van de klant? Dit raakt de periodieke evaluatie van het productdistributieproces. Is de distributiestrategie nog in lijn met de doelgroep?

DE MODULE VAN EEN AANBIEDER

Als een bemiddelaar execution only-dienstverlening verzorgt via de module van een aanbieder, blijft de bemiddelaar verantwoordelijk voor de toets.

BELEGGINGSONDERNEMINGEN EN PENSIOENFONDSEN

De aandachtspunten kunnen tevens nuttig zijn voor beleggingsondernemingen en pensioenfondsen. Hierbij geldt wel dat voor deze partijen vanuit MiFID II en de Pensioenwet specifieke wet- en regelgeving van toepassing is.