

Klantbelang Dashboardmodule Beleggen Normenkader 2016-2017

Om vermogen van de klant te kunnen beheren is het van belang een goed beeld te hebben van de klant. Het gaat om zijn financiële positie, doelstelling, risicobereidheid en kennis en ervaring. Deze informatie over de klant dient concreet te zijn, zowel kwalitatief als kwantitatief.

Opbouw module

Deze module bevat twee thema's. Alleen het eerste thema weegt mee in de score.

Cliëntinventarisatie

- I. Financiële positie (weging 30%)
- II. Doelstelling (weging 30%)
- III. Risicobereidheid (weging 30%)
- IV. Kennis en ervaring (weging 10%)

Passendheid beleggingsportefeuille

Dit onderdeel bestaat uit een kwalitatieve beoordeling van de koppeling tussen de ingewonnen klantinformatie en de beleggingsportefeuille van de klant.

Scoremethodiek

Ieder onderdeel begint met onze gedachtegang die aan het normenkader ten grondslag ligt. Daarna volgt het normenkader gebaseerd op de volgende tabel:

5	Klantbelang centraal-gedachte wordt bewust meegewogen en in praktijk gebracht (good practice)
4	Klantbelang centraal-gedachte speelt herkenbaar een rol; op de goede weg
3	Klantbelang centraal-gedachte komt voor, maar wordt in de praktijk (nog) te vrijblijvend toegepast
2	Klantbelang centraal-gedachte speelt geen belangrijke rol; reden tot aandacht
1	Klantbelang centraal-gedachte onvoldoende aanwezig; reden tot zorg (poor practice)

De onderdelen van deze module zijn trapsgewijs opgebouwd. Dit houdt in dat minimaal aan de omschrijving van een '2' voldaan moet worden om een '3' te kunnen halen, minimaal aan de omschrijving van een '3' voldaan moet worden om een '4' te kunnen halen, enz. Voor score '1' geldt dat deze wordt toegekend wanneer niet aan de omschrijving van een '2' wordt voldaan.

Daarnaast geldt dat de AFM hecht aan de juistheid van de ingewonnen klantinformatie. Tegenstrijdigheden in beheerdossiers leiden daarom tot puntaftrek.

I. Financiële positie (weging 30%)

Om het vermogen van de klant adequaat te kunnen beheren, is inzicht in zijn huidige en toekomstige inkomens- en vermogenspositie noodzakelijk. Dit brengt de vermogensbeheerder in kaart aan de hand van de huidige en toekomstige inkomsten, bezittingen en schulden van de klant.

5	De wijze waarop de bank de financiële positie van de klant in kaart brengt toont aan dat het klantbelang centraal staat. Alle informatie die nodig is om het vermogen van de klant goed te beheren is voldoende concreet ingewonnen.
4	De wijze waarop de bank de financiële positie van de klant in kaart brengt toont aan dat het klantbelang herkenbaar een rol speelt. Minimaal 90% van de informatie die nodig is om het vermogen van de klant goed te beheren is voldoende concreet ingewonnen.
3	De wijze waarop de bank de financiële positie van de klant in kaart brengt volstaat op hoofdlijnen. Minimaal 70% van de informatie die nodig is om het vermogen van de klant goed te beheren is voldoende concreet ingewonnen.
2	De wijze waarop de bank de financiële positie van de klant in kaart brengt is reden tot aandacht. Minimaal 40% van de informatie die nodig is om het vermogen van de klant goed te beheren is voldoende concreet ingewonnen.
1	De wijze waarop de bank de financiële positie van de klant in kaart brengt is reden tot zorg. Minder dan 40% van de informatie die nodig is om het vermogen van de klant goed te beheren is voldoende concreet ingewonnen.

II. Doelstelling (weging 30%)

Om een passende beleggingsportefeuille samen te stellen, moet de vermogensbeheerder goed voor ogen hebben met welk doel de klant vermogen wil opbouwen. Waarvoor heeft de klant het vermogen (nu of in de toekomst) nodig? Wanneer wil de klant zijn doelstelling(en) hebben bereikt? Welk bedrag heeft de klant nodig om zijn doelstelling te realiseren of welk rendement streeft de klant na met zijn vermogen?

Niet alle klanten kunnen direct een concrete doelstelling benoemen, maar die is er meestal wel. Beleggen is voor veel klanten een middel om een doel te realiseren en niet het doel op zichzelf. Het is de taak van de vermogensbeheerder om in kaart te brengen waarom en waarvoor de klant vermogen wil opbouwen door middel van beleggen.

5	De wijze waarop de bank de doelstelling van de klant in kaart brengt toont aan dat het klantbelang centraal staat. Alle informatie die nodig is om het vermogen van de klant goed te beheren is voldoende concreet ingewonnen.
4	De wijze waarop de bank de doelstelling van de klant in kaart brengt toont aan dat het klantbelang herkenbaar een rol speelt. Minimaal 90% van de informatie die nodig is om het vermogen van de klant goed te beheren is voldoende concreet ingewonnen.
3	De wijze waarop de bank de doelstelling van de klant in kaart brengt volstaat op hoofdlijnen. Minimaal 70% van de informatie die nodig is om het vermogen van de klant goed te beheren is voldoende concreet ingewonnen.
2	De wijze waarop de bank de doelstelling van de klant in kaart brengt is reden tot aandacht. Minimaal 40% van de informatie die nodig is om het vermogen van de klant goed te beheren is voldoende concreet ingewonnen.
1	De wijze waarop de bank de doelstelling van de klant in kaart brengt is reden tot zorg. Minder dan 40% van de informatie die nodig is om het vermogen van de klant goed te beheren is voldoende concreet ingewonnen.

III. Risicobereidheid (weging 30%)

De risicohouding van de klant is één van de lastigste elementen van de cliëntinventarisatie. Voor de klant is het risico dat hij zijn doelstelling niet haalt een zwaarwegend risico. De vermogensbeheerder zal daarom in ieder geval moeten weten of de klant het acceptabel vindt om (een deel van) zijn inleg te verliezen. Vervolgens is het belangrijk om te weten welk deel dat mag zijn. Daarnaast is het zaak om vast te stellen welke kans op het niet behalen van de doelstelling de klant bereid is te accepteren. Ten slotte is de houding van de klant ten opzichte van tussentijdse waardedalingen van belang en dragen overige vragen over zijn mentale risicobereidheid bij aan een goede beeldvorming.

5	De wijze waarop de bank de risicobereidheid van de klant in kaart brengt toont aan dat het klantbelang centraal staat. Alle informatie die nodig is om het vermogen van de klant goed te beheren is voldoende concreet ingewonnen.
4	De wijze waarop de bank de risicobereidheid van de klant in kaart brengt toont aan dat het klantbelang herkenbaar een rol speelt. Minimaal 90% van de informatie die nodig is om het vermogen van de klant goed te beheren is voldoende concreet ingewonnen.
3	De wijze waarop de bank de risicobereidheid van de klant in kaart brengt volstaat op hoofdlijnen. Minimaal 70% van de informatie die nodig is om het vermogen van de klant goed te beheren is voldoende concreet ingewonnen.
2	De wijze waarop de bank de risicobereidheid van de klant in kaart brengt is reden tot aandacht. Minimaal 40% van de informatie die nodig is om het vermogen van de klant goed te beheren is voldoende concreet ingewonnen.
1	De wijze waarop de bank de risicobereidheid van de klant in kaart brengt is reden tot zorg. Minder dan 40% van de informatie die nodig is om het vermogen van de klant goed te beheren is voldoende concreet ingewonnen.

IV. Kennis en ervaring (weging 10%)

Inzicht in de beleggingskennis en de ervaring van de klant met beleggen in specifieke financiële instrumenten, helpt de vermogensbeheerder om in te schatten op welke wijze hij de klant zou moeten informeren. Zo kan hij de klant in staat stellen te begrijpen welke risico's een bepaalde belegging met zich meebrengt. Ook wordt de klant zo beter in staat gesteld te begrijpen waarom het vermogen op een bepaalde manier wordt beheerd. Verder helpt informatie over de kennis en ervaring de vermogensbeheerder om de antwoorden van de klant beter te interpreteren.

5	De wijze waarop de bank de kennis en ervaring van de klant in kaart brengt toont aan dat het klantbelang centraal staat. Alle informatie die nodig is om het vermogen van de klant goed te beheren is voldoende concreet ingewonnen.
4	De wijze waarop de bank de kennis en ervaring van de klant in kaart brengt toont aan dat het klantbelang herkenbaar een rol speelt. Minimaal 90% van de informatie die nodig is om het vermogen van de klant goed te beheren is voldoende concreet ingewonnen.
3	De wijze waarop de bank de kennis en ervaring van de klant in kaart brengt volstaat op hoofdlijnen. Minimaal 70% van de informatie die nodig is om het vermogen van de klant goed te beheren is voldoende concreet ingewonnen.
2	De wijze waarop de bank de kennis en ervaring van de klant in kaart brengt is reden tot aandacht. Minimaal 40% van de informatie die nodig is om het vermogen van de klant goed te beheren is voldoende concreet ingewonnen.
1	De wijze waarop de bank de kennis en ervaring van de klant in kaart brengt is reden tot zorg. Minder dan 40% van de informatie die nodig is om het vermogen van de klant goed te beheren is voldoende concreet ingewonnen.