

Klantbelang Dashboardmodule (semi)automatisch vermogensbeheer

Normenkader 2018

Opbouw module

Deze module bevat twee thema's.

Thema A. Inrichting SAV-dienstverlening

- I. Inrichting online klantinventarisatie (weging 35%)
- II. Actualisatiebeleid klantgegevens (weging 15%)

Dit thema (A) bestaat uit een kwalitatieve beoordeling van de inrichting van de SAV-dienstverlening en de inrichting van het actualisatiebeleid.

Thema B. Kwaliteit klantdossier

- III. Kwaliteit klantinventarisatie (weging 50%)¹

Dit thema (B) bestaat uit een kwalitatieve beoordeling van de geselecteerde klantdossiers. We beoordelen hier expliciet niet de geschiktheid van de beleggingsportefeuille.

Scoremethodiek

Ieder element begint met een toelichting op de norm die aan 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.

Daarnaast geldt dat de AFM waarde hecht aan de juistheid van de ingewonnen klantinformatie. Zo leiden bijvoorbeeld tegenstrijdigheden in klantdossiers tot puntaftrek.

¹ Deze score is een gewogen gemiddelde van de verschillende elementen van de klantinventarisatie. Dit wordt bij het betreffende onderdeel toegelicht.

Thema A. Inrichting SAV-dienstverlening

I. Inrichting online klantinventarisatie (weging 35%)

Als beleggingsonderneming is het essentieel om ook zonder fysieke vermogensbeheerder alle relevante informatie van de klant in te kunnen winnen. De ingewonnen informatie wordt immers gebruikt als input om een geschikte beheerportefeuille te bepalen. Dit kan met behulp van automatische systemen waaronder algoritmes, online vragenlijsten en interactieve grafieken. Bij de ontwikkeling, monitoring en het onderhoud van de systemen is het van belang dat het klantbelang centraal staat.

Een goede manier om vragen eenduidig en concreet te krijgen en op een heldere manier te presenteren, is door middel van consumentenonderzoek. Een goed voorbeeld van vragen helder en eenduidig te presenteren is door de vragen of informatie in porties of gelaagd weer te geven. Belangrijk bij een goede monitoring is dat inconsistenties of onwaarschijnlijkheden in de ingewonnen informatie gedetecteerd worden. Hierbij kan gedacht worden aan tegenstrijdige antwoorden waardoor de risicobereidheid niet concreet vastgesteld kan worden of aan een klantsituatie waaruit blijkt dat de klant niet geschikt is voor (geautomatiseerd) beleggen.

5	<ul style="list-style-type: none">• Alle vragen zijn eenduidig, concreet en worden op een heldere manier gepresenteerd. De klant wordt tijdens de klantinventarisatie goed ondersteund.• Er wordt goed gebruik gemaakt van exit-, challenge- en controlevragen. Mede hierdoor worden kruisverbanden gelegd en komen eventuele inconsistenties in de antwoorden van de klant duidelijk naar voren. Op inconsistenties wordt goed geacteerd.• De beleggingsonderneming biedt de klant innovatieve mogelijkheden om zelf relevante, geobjectiveerde klantinformatie te versturen of in te laden. De beleggingsonderneming gebruikt deze informatie in de geschiktheidstoets.• Er is een zeer goede koppeling tussen de vragenlijst en de hieruit voortvloeiende profielen.• De risicobereidheid wordt zowel via een kwalitatieve als een kwantitatieve methode vastgesteld. Dit gebeurt op een zeer goede manier.• Er is sprake van een zeer goede borging m.b.t. de kwaliteit van de SAV-dienstverlening. Dit betekent in elk geval een duidelijke beschrijving van de werking van het SAV-concept en een goede inrichting van de monitoring en betrokkenheid van multidisciplinaire teams, waaronder de tweede lijn.
4	<ul style="list-style-type: none">• Het overgrote merendeel van de vragen is eenduidig, concreet en wordt op een heldere manier gepresenteerd. De klant wordt tijdens de klantinventarisatie goed ondersteund.• Er wordt goed gebruik gemaakt van exit-, challenge- en controlevragen. Mede hierdoor worden kruisverbanden gelegd en komen eventuele inconsistenties in de antwoorden van de klant redelijk goed naar voren. Op inconsistenties wordt redelijk goed geacteerd.• Veel voorkomende complexe klantsituaties worden herkend en hierop wordt goed geanticipeerd in de online klantinventarisatie.• Er is een goede koppeling tussen de vragenlijst en de hieruit voortvloeiende profielen;• De risicobereidheid wordt zowel via een kwalitatieve als een kwantitatieve methode vastgesteld. Dit gebeurt op een goede manier.• Er is sprake van een goede borging m.b.t. de kwaliteit van de SAV-dienstverlening. Dit betekent onder meer dat er een duidelijke beschrijving van de werking van het SAV-concept beschikbaar is en een goede inrichting van de monitoring en betrokkenheid van multidisciplinaire teams, waaronder de tweede lijn.
3	<ul style="list-style-type: none">• Het merendeel van de vragen is eenduidig, concreet en wordt op een heldere manier gepresenteerd.• Er wordt gebruik gemaakt van exit-, challenge- en controlevragen. Mede hierdoor worden kruisverbanden gelegd en komen eventuele inconsistenties in de antwoorden van de klant voldoende naar voren. Op inconsistenties wordt voldoende geacteerd.• Veel voorkomende complexe klantsituaties worden herkend en hierop wordt geanticipeerd in de online klantinventarisatie.• Er is een voldoende koppeling tussen de vragenlijst en de hieruit voortvloeiende profielen.

	<ul style="list-style-type: none"> • De risicobereidheid wordt zowel via een kwalitatieve als een kwantitatieve methode vastgesteld. Dit gebeurt in voldoende mate. • Er is sprake van voldoende borging m.b.t. de kwaliteit van de SAV-dienstverlening. Dit betekent onder meer dat er een duidelijke beschrijving van de werking van het SAV-concept beschikbaar is en voldoende inrichting van de monitoring en betrokkenheid van multidisciplinaire teams, waaronder de tweede lijn.
2	<ul style="list-style-type: none"> • Er wordt sporadisch gebruik gemaakt van exit-, challenge- en controlevragen. Dit leidt nog niet in voldoende mate tot het leggen van kruisverbanden en komen eventuele inconsistenties in de antwoorden van de klant onvoldoende naar voren. • Veel voorkomende complexe klantsituaties worden herkend en hierop wordt beperkt geanticipeerd in de online klantinventarisatie. • Er bestaat een koppeling tussen de vragenlijst en de hieruit voortvloeiende profielen, deze is echter niet van voldoende kwaliteit.
1	<ul style="list-style-type: none"> • De minderheid van de vragen zijn eenduidig, concreet en op een heldere manier gepresenteerd; • Er wordt geen gebruik gemaakt van exit-, challenge- en controlevragen, mede hierdoor is het niet mogelijk om kruisverbanden te leggen en komen eventuele inconsistenties in de antwoorden van de klant onvoldoende naar voren. • Veel voorkomende complexe klantsituaties worden onvoldoende herkend en/of niet op geanticipeerd in de online klantinventarisatie. • Er is geen (duidelijke) koppeling tussen de vragenlijst en de hieruit voortvloeiende profielen. • Er is sprake van onvoldoende borging m.b.t. de kwaliteit van de SAV-dienstverlening. Dit betekent onder meer dat er geen duidelijke beschrijving van de werking van het SAV-concept beschikbaar is. De inrichting van de monitoring en betrokkenheid van multidisciplinaire teams, waaronder de tweede lijn, is onvoldoende.

II. Actualisatie klantgegevens (weging 15%)

Het is van groot belang voor de klant dat de beleggingsonderneming de klantinventarisatie zowel bij aanvang van de dienstverlening als periodiek uitvoert. Om de geschiktheid doorlopend te kunnen beoordelen, is het belangrijk dat de ingewonnen informatie voldoende actueel is. Zo kan de beleggingsonderneming zowel de verwachtingen van de klant als de portefeuille tijdig bijsturen. Indien er niet, zoals bij traditioneel vermogensbeheer, regelmatig een persoonlijk gesprek plaatsvindt, kan het lastig zijn om de klantinformatie daadwerkelijk te actualiseren. Het is zaak dat een beleggingsonderneming een concreet uitgewerkt actualisatiebeleid heeft met procedures om de relevante klantinformatie adequaat bij te houden. Daarnaast is het belangrijk dat de beleggingsonderneming de mogelijkheid aan de klant biedt dat hij ook zelf zijn klantbeeld kan actualiseren.

5	De wijze waarop de beleggingsonderneming de actualisatie van klantgegevens heeft ingericht, toont aan dat het klantbelang centraal staat. De beleggingsonderneming zorgt dat ze goed in staat is om gedurende de looptijd de geschiktheid van haar klanten zorgvuldig te beoordelen. De beleggingsonderneming zet structureel wetenschappelijk onderzoek en met klantonderzoek onderbouwde methodes in om klanten te bewegen hun ingewonnen gegevens te actualiseren, evalueert de effecten hiervan en voert verbeteringen door. De beleggingsonderneming kan aantonen dat hun inspanningen leiden tot het in beweging krijgen van hun klanten.
4	De wijze waarop de beleggingsonderneming de actualisatie van klantgegevens heeft ingericht, toont aan dat het klantbelang herkenbaar een rol speelt. De beleggingsonderneming zorgt dat ze goed in staat is om gedurende de looptijd de geschiktheid van haar klanten zorgvuldig te beoordelen. De beleggingsonderneming experimenteert met wetenschappelijk of door klantonderzoek onderbouwde methodes om klanten te bewegen hun ingewonnen gegevens te actualiseren en evalueert de effecten hiervan.
3	De wijze waarop de beleggingsonderneming de actualisatie van klantgegevens heeft ingericht, volstaat op hoofdlijnen. De beleggingsonderneming zorgt dat ze redelijk in staat is om gedurende de looptijd de geschiktheid van haar klanten zorgvuldig te beoordelen. De beleggingsonderneming besteedt aandacht aan door klantonderzoek onderbouwde methodes om klanten te bewegen hun ingewonnen gegevens te actualiseren.
2	De wijze waarop de beleggingsonderneming de actualisatie van klantgegevens heeft ingericht, is reden tot aandacht. De beleggingsonderneming is hierdoor slechts in beperkte mate in staat is om gedurende de looptijd de geschiktheid van haar klanten zorgvuldig te beoordelen.
1	De wijze waarop de beleggingsonderneming de actualisatie van klantgegevens heeft ingericht, is reden tot acute zorg. De beleggingsonderneming is hierdoor niet of nauwelijks in staat is om gedurende de looptijd de geschiktheid van haar klanten zorgvuldig te beoordelen.

Thema B. Kwaliteit klantdossier

III. Kwaliteit klantinventarisatie (weging 50%)

Dit onderdeel bestaat uit vier elementen. De score betreft een gewogen gemiddelde van die vier elementen:

- a) Financiële positie (30% van de score voor onderdeel III Kwaliteit klantinventarisatie)
- b) Doelstelling (30% van de score voor onderdeel III Kwaliteit klantinventarisatie)
- c) Risicobereidheid (30% van de score voor onderdeel III Kwaliteit klantinventarisatie)
- d) Kennis en ervaring (10% van de score voor onderdeel III Kwaliteit klantinventarisatie)

III.a) Financiële positie (30% van de score voor onderdeel III Kwaliteit klantinventarisatie)

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

5	De wijze waarop de beleggingsonderneming 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 beleggingsonderneming de financiële positie van de klant in kaart brengt toont aan dat het klantbelang herkenbaar een rol speelt. Bijna alle informatie die nodig is om het vermogen van de klant goed te beheren is voldoende concreet ingewonnen.
3	De wijze waarop de beleggingsonderneming de financiële positie van de klant in kaart brengt volstaat op hoofdlijnen. Een ruime meerderheid van de informatie die nodig is om het vermogen van de klant goed te beheren is voldoende concreet ingewonnen.
2	De wijze waarop de beleggingsonderneming de financiële positie van de klant in kaart brengt is reden tot aandacht. Ongeveer de helft van de informatie die nodig is om het vermogen van de klant goed te beheren is voldoende concreet ingewonnen.
1	De wijze waarop de beleggingsonderneming de financiële positie van de klant in kaart brengt is reden tot zorg. Minder dan de helft van de informatie die nodig is om het vermogen van de klant goed te beheren is voldoende concreet ingewonnen.

III.b) Doelstelling (30% van de score voor onderdeel III Kwaliteit klantinventarisatie)

Om een geschikte beleggingsportefeuille samen te stellen, moet de beleggingsonderneming 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 en soms zelfs meerdere. Beleggen is voor veel klanten een middel om een doel te realiseren en niet het doel op zichzelf. Het is de taak van de beleggingsonderneming om in kaart te brengen waarom en waarvoor de klant vermogen wil opbouwen door middel van beleggen.

5	De wijze waarop de beleggingsonderneming 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 beleggingsonderneming de doelstelling van de klant in kaart brengt toont aan dat het klantbelang herkenbaar een rol speelt. Bijna alle informatie die nodig is om het vermogen van de klant goed te beheren is voldoende concreet ingewonnen.
3	De wijze waarop de beleggingsonderneming de doelstelling van de klant in kaart brengt volstaat op hoofdlijnen. Een ruime meerderheid van de informatie die nodig is om het vermogen van de klant goed te beheren is voldoende concreet ingewonnen.
2	De wijze waarop de beleggingsonderneming de doelstelling van de klant in kaart brengt is reden tot aandacht. Ongeveer de helft van de informatie die nodig is om het vermogen van de klant goed te beheren is voldoende concreet ingewonnen.
1	De wijze waarop de beleggingsonderneming de doelstelling van de klant in kaart brengt is reden tot zorg. Minder dan de helft van de informatie die nodig is om het vermogen van de klant goed te beheren is voldoende concreet ingewonnen.

III.c) Risicobereidheid (30% van de score voor onderdeel III Kwaliteit klantinventarisatie)

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 beleggingsonderneming 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 beleggingsonderneming 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 beleggingsonderneming de risicobereidheid van de klant in kaart brengt toont aan dat het klantbelang herkenbaar een rol speelt. Bijna alle informatie die nodig is om het vermogen van de klant goed te beheren is voldoende concreet ingewonnen.
3	De wijze waarop de beleggingsonderneming de risicobereidheid van de klant in kaart brengt volstaat op hoofdlijnen. Een ruime meerderheid van de informatie die nodig is om het vermogen van de klant goed te beheren is voldoende concreet ingewonnen.
2	De wijze waarop de beleggingsonderneming de risicobereidheid van de klant in kaart brengt is reden tot aandacht. Ongeveer de helft van de informatie die nodig is om het vermogen van de klant goed te beheren is voldoende concreet ingewonnen.
1	De wijze waarop de beleggingsonderneming de risicobereidheid van de klant in kaart brengt is reden tot zorg. Minder dan de helft van de informatie die nodig is om het vermogen van de klant goed te beheren is voldoende concreet ingewonnen.

III.d) Kennis en ervaring (10% van de score voor onderdeel III Kwaliteit klantinventarisatie)

Inzicht in de beleggingskennis en de ervaring van de klant met beleggen in specifieke financiële instrumenten, helpt de beleggingsonderneming 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 beleggingsonderneming om de antwoorden van de klant beter te interpreteren.

5	De wijze waarop de beleggingsonderneming 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 beleggingsonderneming de kennis en ervaring van de klant in kaart brengt toont aan dat het klantbelang herkenbaar een rol speelt. Bijna alle informatie die nodig is om het vermogen van de klant goed te beheren is voldoende concreet ingewonnen.
3	De wijze waarop de beleggingsonderneming de kennis en ervaring van de klant in kaart brengt volstaat op hoofdlijnen. Een ruime meerderheid van de informatie die nodig is om het vermogen van de klant goed te beheren is voldoende concreet ingewonnen.
2	De wijze waarop de beleggingsonderneming de kennis en ervaring van de klant in kaart brengt is reden tot aandacht. Ongeveer de helft van de informatie die nodig is om het vermogen van de klant goed te beheren is voldoende concreet ingewonnen.
1	De wijze waarop de beleggingsonderneming de kennis en ervaring van de klant in kaart brengt is reden tot zorg. Minder dan de helft van de informatie die nodig is om het vermogen van de klant goed te beheren is voldoende concreet ingewonnen.