

INNOVATIE IN FINANCIËLE DIENSTVERLENING

ONTWIKKELING ROBOADVIES EN (SEMI)AUTOMATISCH VERMOGENSBEHEER

Technologische ontwikkelingen bieden nieuwe mogelijkheden voor zowel financieel advies als beleggingsdienstverlening. De AFM ziet de opkomst van **roboadvies** bij impactvolle financiële producten, de groei van **(semi)automatisch vermogensbeheer** en de kansen van beide vormen van dienstverlening. Deze kansen kunnen echter alleen worden gerealiseerd wanneer 1) mogelijke risico's worden ondervangen en 2) wordt voldaan aan bepaalde voorwaarden. Hoewel de huidige wet- en regelgeving geen onderscheid maakt tussen geautomatiseerde en fysieke dienstverlening, kent geautomatiseerde dienstverlening **specifieke aandachtspunten**. Met onderstaande twee publicaties biedt de AFM **handvatten bij de (door)ontwikkeling** van geautomatiseerde dienstverlening, met specifieke aandacht voor de zorgplicht.

De AFM heeft twee zelfstandig leesbare stukken gepubliceerd om 1) roboadvies en 2) (semi)automatisch vermogensbeheer te accommoderen. Er is gekozen voor twee publicaties vanwege de specifieke wet- en regelgeving rondom beleggingsdienstverlening.

1

VISIE OP ROBOADVIES

ZIET OP IMPACTVOLLE PRODUCTEN ZOALS
HYPOTHEKEN EN AOV'S

2

LEIDRAAD ZORGPLICHT BIJ (SEMI) AUTOMATISCH VERMOGENSBEHEER

KANSEN VAN INNOVATIE

- Geautomatiseerde dienstverlening biedt de kans op consistente hoge kwaliteit, maar alleen als wordt voldaan aan de op de volgende pagina genoemde voorwaarden
- De lagere kosten en het digitale karakter maken dat geautomatiseerde dienstverlening als meer toegankelijk en bereikbaar kan worden ervaren door een deel van de consumenten
- Het gebruik van diverse bronnen van klantdata kan leiden tot een meer geschikt advies of meer geschikte beleggingsportefeuille

KWALITEIT DIENSTVERLENING

- Geautomatiseerde dienstverlening kent dezelfde hoge zorgplichtseisen als fysieke dienstverlening, maar ook specifieke aandachtspunten
- De AFM gaat daarom onder meer in op de klantinventarisatie en de eisen rondom IT en algoritmes bij roboadvies en (semi)automatisch vermogensbeheer
- Op de volgende pagina is een samenvatting opgenomen; voor een volledig overzicht wordt verwezen naar beide publicaties

VISIE OP ROBOADVIES

Klantbeeld

- Controleer of de ingevoerde gegevens plausibel zijn en signaleer tegenstrijdige antwoorden
- Bepaal de samenhang tussen de ingewonnen klantinformatie
- Achterhaal eventuele twijfel en ondervang deze
- Vraag door op de doelstellingen om deze zo concreet mogelijk te maken
- Benut de kansen van techniek om de risicobereidheid nauwkeurig in te schatten
- Benut de kennis & ervaring om de toon en uitleg van het roboadvies op aan te passen, bijvoorbeeld via gepersonaliseerde visuele weergaven

Doelgroep- en productbepaling

- Bepaal over welke product(groep)en wordt geadviseerd
- Bepaal voor welke doelgroep het roboadvies geschikt is

Verdere aandachtspunten

- Benut kansen van doelgroepaannames door deze te onderzoeken en voor te leggen aan klanten
- Beperk afwijkingen van het advies
- Houd rekening met klantdata en privacywetgeving
- Benut de kansen van digitalisering bij nazorg

(SEMI)AUTOMATISCH VERMOGENSBEHEER

Klantbeeld

- Ontwikkel algoritmes en online tools waarbij de uitkomsten het belang van de klant dienen
- Gebruik de mogelijkheden van digitale communicatie, zoals interactieve grafieken
- Gebruik een 'slimme' vragenlijst bij de klantinventarisatie en stel gepersonaliseerde exit-, controle-, en challengevragen
- Overweeg een kwantitatieve methode voor de inventarisatie van risicobereidheid
- Gebruik objectieve externe bronnen om meer betrouwbare klantinformatie in te winnen
- Gebruik klantdata en gedragsinzichten in het belang van de klant
- Stel een actualisatiebeleid op

Doelgroepbepaling en SAV

- Zorg dat het SAV-concept aansluit bij de doelgroep van de te distribueren producten
- Bepaal de doelgroep en de distributiestrategie naast de individuele geschiktheidstoets

Verdere aandachtspunten

- Geef extra aandacht aan duidelijke informatie, zodat deze zonder klantcontact te begrijpen is
- Betrek verschillende specialismen bij het ontwerp en evaluatie van de dienstverlening
- Zorg voor de bescherming en correcte verwerking van klantgegevens

IT/ALGORITMES

- Borg een zorgvuldige ontwikkeling van het IT-systeem en de algoritmes en onderhoud deze
- Test het algoritme grondig voor livegang en monitor doorlopend de werking
- Bij uitbesteding blijft de uitbestedende partij verantwoordelijk
- Zorg voor een gedegen audit trail om de uitkomst te kunnen reproduceren
- De AFM monitort het groeipad van algoritmes en komt waar nodig met aanvullende guidance