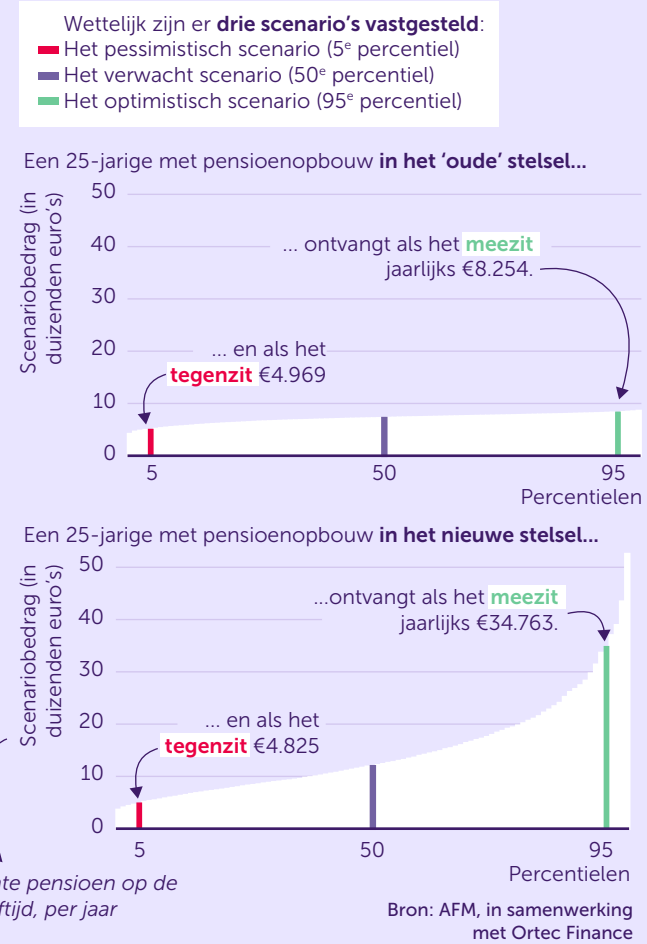
# 1. Financiële dienstverlening

## DIT HOOFDSTUK IN 1 MINUUT

- **Digitalisering leidt tot verdergaande personalisering** van het productaanbod en tot op AI-gebaseerde adviezen. Hierdoor kan het productaanbod en advies (nog meer) worden afgestemd op persoonlijke omstandigheden, maar het kan ook leiden tot uitsluiting, niet-transparante prijsvorming of complexere producten.
- **De pensioentransitie** leidt bij pensioendeelnemers mogelijk tot **onrealistische verwachtingen** over de hoogte van het pensioen, aangezien deze sterk afhankelijk is van het scenario dat zich uiteindelijk voordoet (zie figuur hiernaast).
- Door **geopolitieke onrust en hoge waarderingen van financiële producten**, blijven financiële markten kwetsbaar voor scherpe correcties die retailbeleggers en pensioenfondsen kunnen raken via verliezen op hun beleggingen.
- Klimaatverandering gaat onverkort door en de interesse in duurzame financiële producten en diensten is onverminderd groot. Doordat **duurzaamheidsclaims vaak onvoldoende concreet, vindbaar en onderbouwd** zijn, bestaat het risico dat consumenten of pensioendeelnemers niet de producten krijgen die passen bij hun doelstellingen.
- De opkomst van generatieve AI heeft geleid tot nieuwe vormen van **digitale fraude en oplichting**. Naast beleggings- en hypotheekfraude wordt AI steeds vaker ingezet voor betaalfraude, met directe gevolgen voor consumenten. Hoewel specifieke cijfers ontbreken, wijzen bredere analyses op een sterke toename van consumentgerichte fraude.

Er bestaan aanzienlijke verschillen in mogelijke pensioenuitkomsten tussen het oude en het nieuwe pensioenstelsel.




Bron: AFM, in samenwerking met Ortec Finance

## Algemene ontwikkelingen

**De inzet van artificiële intelligentie (AI) en de verdere digitalisering van de financiële markten kunnen de toegankelijkheid van financiële diensten vergroten.** Door de groei van databronnen en AI-toepassingen wordt financiële dienstverlening steeds sneller, digitaler en persoonlijker. Door data slimmer te benutten, kunnen financiële diensten beter worden afgestemd op individuele klantbehoeften en kunnen klanten nauwkeuriger worden gesegmenteerd en direct worden geholpen via interactieve, digitale kanalen. Dit verhoogt het gebruiksgemak en maakt proactieve ondersteuning mogelijk, bijvoorbeeld via altijd beschikbare chatbots.

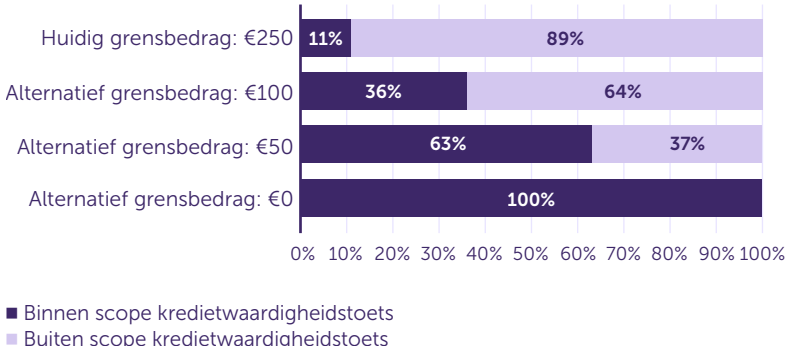
**Europese regelgeving moet voorkomen dat de inzet van AI leidt tot uitsluiting of discriminatie als gevolg van biases of onvolledige/onjuiste data.**[13] In geval van datagedreven acceptatieprocessen bij kredietverlening of verzekeringen kan de inzet van AI leiden tot uitsluiting van klanten met een afwijkend risicoprofiel.[14] De AI-Act moet waarborgen gaan bieden om dit te voorkomen. Daarnaast kunnen demografische ontwikkelingen, zoals toenemende vergrijzing en migratie, zorgen voor een toename van groepen die relatief vaker financieel kwetsbaar zijn en minder digitale vaardigheden hebben. Denk hierbij aan ouderen, praktisch opgeleiden, laaggeletterden en Nederlanders met een migratieachtergrond.[15] Nieuwe Europese regelgeving, zoals de Payment Services Directive 3 (PSDR3) en de Financial Data Access Regulation (FIDAR), draagt bij aan een betere toegankelijkheid van financiële diensten. Door consumenten meer inzicht te geven in hun financiële situatie, bieden deze regels ook handelingsperspectief om hun financiële gezondheid te verbeteren.

**De kwetsbaarheid van specifieke doelgroepen neemt verder toe doordat consumenten steeds meer interesse krijgen in alternatieve, meer risicovolle manieren van financiering van aankopen, zoals 'Buy Now, Pay Later' (BNPL) en private lease met een optie tot koop.** Daaraan zijn groeiende risico's verbonden, zoals schuldgewenning, schuldenstapeling en verlies van financieel overzicht. BNPL groeide in 2024 met 17%, waarbij de e-commerceplatforms die zelf achteraf betalen aanbieden, nog niet eens zijn meegenomen.[16] Bij private lease met een optie tot koop, wil ruim 4 op de 10 gebruikers het product uiteindelijk overnemen.[17] Tegelijkertijd vinden de meeste gebruikers zich onvoldoende geïnformeerd over belangrijke voorwaarden, zoals de overnameprijs, huurkosten en opzegmogelijkheden. Vaak zitten zij de hele looptijd vast aan het contract, zonder adequate toetsing van hun kredietwaardigheid.

**Door de implementatie van de herziene Europese Richtlijn Consumentenkrediet (CCD2) worden deze alternatieve kredietvormen per november 2026 gereguleerd.** De CCD2 verplicht aanbieders van BNPL en private lease met een optie tot koop om consumenten duidelijk te informeren over de kenmerken en risico's van deze producten en hun kredietwaardigheid te beoordelen. Het grensbedrag voor zo'n kredietwaardigheidstoets ligt nu nog op €250. Vanaf dit bedrag moeten kredietaanbieders informatie inwinnen over de inkomsten en lasten van de consument om overkreditering te voorkomen. Uit AFM-onderzoek naar de BNPL-markt blijkt dat 9 op de 10 BNPL-transacties met betalingsproblemen onder dit grensbedrag van €250 zitten (Figuur 1.1). Het is daarom van belang dat bij de implementatie van de CCD2 de grens voor kredietwaardigheidstoets voldoende laag komt te liggen, zodat consumenten daadwerkelijk beter worden beschermd tegen betalingsproblemen.

13 'https://www.afm.nl/nl-nl/sector/actueel/2024/april/ai-rapport', AFM, april 2024.
14 'https://www.afm.nl/nl-nl/sector/actueel/2025/jun/sb-tech2035', AFM, juni 2025.
15 'https://www.afm.nl/en/consumenten/actueel/2023/januari/toegang-financiele-dienstverlening', AFM, januari 2023.
16 'https://www.afm.nl/nl-nl/sector/actueel/2025/juli/pb-marktupdate-BNPL-2025', AFM, juli 2025.
17 Consumentenmonitor, AFM, 2025 (nog niet gepubliceerd).

Figuur 1.1 Voor 9 op de 10 BNPL-transacties met betalingsproblemen is geen kredietwaardigheidstoets uitgevoerd.




Bron: AFM data

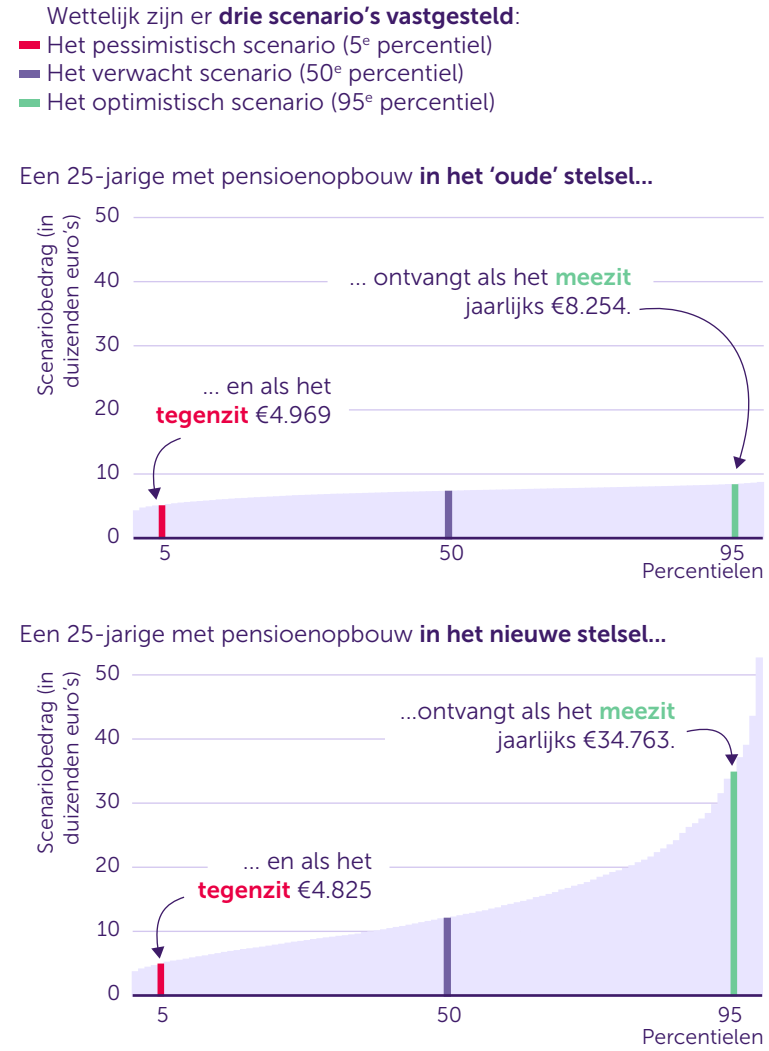
**Crypto als financieel product blijft risicovol en wordt toegankelijker door de toenemende verwevenheid tussen de traditionele financiële sector en de cryptosector.** Enkele Europese banken en beleggingsondernemingen begeven zich op de markt voor cryptoactiva-dienstverlening. Dit zorgt voor een vermenging van crypto in traditionele beleggingsportefeuilles. Tegelijkertijd betreden sommige cryptobedrijven ook de markt voor beleggingsdienstverlening en betaaldiensten. Deze ontwikkelingen maken de cryptomarkt steeds toegankelijker. Ook blijft de markt voor cryptoderivaten en crypto-ETF's groeien. Het is belangrijk dat consumenten zich – ondanks de inwerkingtreding van MiCAR – bewust blijven van de risico's bij het handelen in cryptoactiva. Verder blijven illegale cryptoaanbieders een punt van aandacht. Daarnaast is er een sterke toename zichtbaar in het gebruik van stablecoins, zoals nader toegelicht in het hoofdstuk Kapitaalmarkten.

**Risicovolle private beleggingsproducten, waaronder private equity en private credit, worden steeds vaker aan retailbeleggers aangeboden.** Hoewel deze beleggingen aantrekkelijke voordelen kunnen bieden – zoals het potentieel voor portefeuillediversificatie bij private equity en stabiele inkomstenstromen bij private credit – brengen ze ook aanzienlijke risico's met zich mee. Een belangrijk aandachtspunt is de beperkte liquiditeit. Deze beleggingen zijn doorgaans moeilijk verhandelbaar en het kapitaal zit vaak voor langere tijd vast. Daarnaast is de waardering van private beleggingen complex. Omdat er geen dagelijkse marktprijzen beschikbaar zijn, is het lastig om de actuele waarde van deze producten te bepalen – zeker in volatiele marktomstandigheden. Ook worden beleggingsproducten in private markets veelal gekenmerkt door complexe en hoge kostenstructuren. Met de komst van de Savings and Investments Union (SIU) wordt het voor Europese beleggingsplatforms eenvoudiger om beleggingsproducten aan Nederlandse consumenten aan te bieden. Mogelijk heeft dit een toenemend aanbod tot gevolg van risicovolle private beleggingsproducten die zonder advies worden aangeboden. Hierdoor kan het risico toenemen dat retailbeleggers investeren in producten die niet passen bij hun risicoprofiel.

**Momenteel is de pensioentransitie in volle gang, waarbij de komende jaren veel pensioenfondsen zullen gaan invaren.** Het overstappen naar de nieuwe regeling is een belangrijke mijlpaal, maar het is van belang om nu al verder te kijken dan de transitie en dat pensioenuitvoerders nadenken over de structurele inrichting van het nieuwe pensioenstelsel. Na de transitie dient de aandacht van pensioenuitvoerders te verschuiven naar duurzame langetermijnvraagstukken. Denk hierbij aan het waarborgen van begrijpelijkheid voor deelnemers, door hen realistische verwachtingen te geven over hun pensioen, kostentransparantie en het verbeteren van de positie van consumenten met weinig pensioenopbouw – onder meer door hun handelingsperspectief inzichtelijk te maken.

**De pensioensector heeft het afgelopen jaar goede stappen gezet in het voorkomen van onrealistische verwachtingen bij deelnemers. Toch is het belangrijk om de aandacht voor mogelijke onrealistische verwachtingen vast te houden, zowel tijdens de transitie als tijdens de meer structurele fase daarna.** Deelnemers krijgen door correcte, tijdige, evenwichtige en duidelijke informatie een realistisch beeld van hun pensioen en de onzekerheden die daarbij horen. Bovendien blijft het ook na de transitie van belang dat pensioenuitvoerders de getoonde scenariobedragen – bijvoorbeeld op het jaarlijkse UPO – toelichten op een manier die bij de deelnemers aansluit en door hen begrepen wordt. Alleen zo worden onrealistische verwachtingen over de toekomstige pensioenuitkering voorkomen. In de toelichtingen zijn door pensioenuitvoerders nog stappen te zetten, waarbij het van essentieel belang is dat de toelichting vooraf door pensioenuitvoerders getest wordt bij specifieke deelnemersgroepen. Tijdens de transitie moeten pensioenuitvoerders hun deelnemers uiterlijk één maand vóór én zes maanden na overgang van de pensioenregeling duidelijk informeren over de persoonlijke gevolgen van de pensioentransitie. Ook hier geldt dat de toelichting op de bedragen die de deelnemers te zien krijgen toegelicht moeten worden. Doorberekeningen laten immers zien dat de verwachtingen in het nieuwe stelsel flink kunnen afwijken van die in het oude stelsel (Figuur 1.2). In het optimistisch scenario vallen de uitkomsten aanzienlijk hoger uit dan in het pessimistisch scenario.

Figuur 1.2 Er zijn aanzienlijke verschillen in mogelijke pensioenuitkomsten tussen het oude en het nieuwe pensioenstelsel.




Bron: AFM, in samenwerking met Ortec Finance

**Het is belangrijk dat pensioendeelnemers adequate keuzebegeleiding krijgen. Pensioenuitvoerders zijn bezig geweest met de inrichting van keuzebegeleiding en kunnen hierbij nog de nodige stappen zetten, zeker als de pensioenregeling wordt aangepast tijdens de transitie.** Uit een verkennend onderzoek van de AFM naar de inrichting van keuzebegeleiding komt naar voren dat er pensioenuitvoerders zijn die goed hebben nagedacht over de inrichting van hun keuzebegeleiding en deze in het belang van hun deelnemers hebben ingericht.[18] Veranderingen en nieuwe inzichten kunnen het wenselijk of nodig maken dat pensioenuitvoerders hun keuzebegeleiding of de informatie over de gevolgen van keuzes aanpassen. Denk bijvoorbeeld aan veranderde marktomstandigheden, nieuwe wetgeving, aanpassingen in de pensioenregeling (zoals tijdens de transitie) en nieuwe gedragsinzichten. Zo brengt de transitie in sommige aangepaste regelingen nieuwe keuzes en nieuwe gevolgen van keuzes met zich mee, zowel tijdens de transitie – denk aan gevolgen van pensioenkeuzes voor compensatie en de 'invaarbonus' – als na de transitie. Verder wordt de keuze voor 'het opnemen van een bedrag ineens' mogelijk op korte termijn geïntroduceerd, waarbij pensioenuitvoerders deelnemers ook op een adequate wijze moeten begeleiden.

**Consumenten en financiële dienstverleners kunnen op verschillende manieren geraakt worden door oplopende geopolitieke onrust.** De huidige geopolitieke onrust gaat gepaard met flinke volatiliteit en prijsschokken op de financiële markten. Zo zijn financiële markten kwetsbaar voor scherpe marktcorrecties, die vervolgens retailbeleggers en pensioendeelnemers kunnen raken via verliezen op hun beleggingen. Pensioenfondsen die vlak voor hun invaarmoment staan, kunnen hierdoor voor lastige keuzes komen te staan – zoals het beschikbaar hebben van minder buffers voor compensatie. Ook kan een escalatie van de geopolitieke situatie leiden tot een vertraging van de economische groei. Dat vergroot de kans op betalingsachterstanden en oplopende schulden bij consumenten. Daarnaast kan geopolitieke onrust leiden tot verstoringen in het betalingsverkeer. De grote afhankelijkheid van Amerikaanse financiële instellingen en infrastructuur vormt in dit opzicht een kwetsbaarheid.

## Digitalisering

**Digitalisering en daarmee verdergaande personalisering van het productaanbod en de keuzeomgeving kent voordelen, maar kan ook leiden tot ondoorzichtige markten waarin het vergelijken van producten steeds lastiger wordt.** Financiële dienstverlening wordt steeds verder gedigitaliseerd. Digitalisering kan onder andere leiden tot verdere personalisering van financiële producten en diensten, waarbij de consument een meer tailormade-oplossing krijgt die is afgestemd op zijn of haar persoonlijke omstandigheden. Daarnaast kan de keuzeomgeving steeds nauwkeuriger worden afgestemd op de individuele voorkeuren van de consument – een proces dat bekend staat als hyperpersonalisatie.[19] Dat biedt kansen, zoals meer passende kredietverlening of een beter aansluitende verzekeringsdekking. Tegelijkertijd kan personalisatie tot ongewenste effecten leiden. Zo kan de solidariteit in de verzekeringsmarkt onder druk komen te staan als consumenten uitsluitend betalen voor hun eigen, gepersonaliseerde dekking. Ook gepersonaliseerde winstmarges kunnen ongewenste effecten hebben, zoals eerder onderzocht door de AFM.[20]

**Consumenten worden in de toekomst steeds vaker, zowel gevraagd als ongevraagd, geconfronteerd met AI-gestuurde adviezen — soms in het voordeel van de klant, maar soms ook nadelig door fouten in de onderliggende beslisregels.** Financiële ondernemingen kunnen AI inzetten in de volledige klantreis: van productontwikkeling en informatieverstrekking tot kredietverstrekking en claimafhandeling. Dit kan in het belang van consumenten zijn: zo kan informatie meer begrijpelijk worden opgeschreven, kan kredietacceptatie meer robuust zijn en kan fraude worden tegengegaan door het gebruik van algoritmes. Het is van belang dat deze processen verlopen in het belang van de klant, en dat ze niet worden beïnvloed door biases, fouten in de data of onjuiste beslisregels, ook in het geval van uitbesteding en

18 'https://www.afm.nl/en/sector/actueel/2025/feb/sb-keuzebegeleiding', AFM, februari 2025.

19 Trendzicht, verdiepende analyse Hyperpersonalisatie in de online keuzeomgeving, AFM, 2025.

20 'https://www.afm.nl/~/profmedia/files/rapporten/2025/deep-dive-margepersonalisatie-nl.pdf', AFM, april 2025.

(externe) bronontsluiting. Daarnaast moet een proces voor consumenten altijd uitlegbaar blijven, bijvoorbeeld wanneer zij worden geweigerd voor een krediet of verzekering, of vragen hebben over een premiestijging.

**Daarnaast maken consumenten steeds vaker gebruik van openbare large language models tijdens de oriëntatiefase, zeker de jongere generaties.** Uit onderzoek blijkt dat 17% van de Gen Z generatie AI-tools raadpleegt voor financiële informatie, terwijl deze tools niet getraind zijn om financieel advies te geven.[21] AI versnelt en personaliseert de toegang tot informatie, maar maakt het lastiger om die informatie kritisch te beoordelen.

**Aanbieders van onlinebeleggingstrainingen en tradingcursussen vormen een risico voor retailbeleggers, met name wanneer zij zich begeven op het snijvlak van educatie, promotie van financiële producten en financieel advies.** Onlinebeleggingstrainingen en tradingcursussen kunnen consumenten helpen om zelfstandig te leren beleggen. Voor beginners bieden ze een veilige oefenomgeving om (zonder risico) ervaring op te doen. Uit signalen die de AFM ontvangt, blijken sommige aanbieders echter ook te doen aan een vorm van 'finfluencing', waarbij sprake is van zeer actieve marketing via sociale-media-platforms. Sommige aanbieders presenteren zich als educatief platform, maar promoten in werkelijkheid risicovolle beleggingen — bijvoorbeeld in derivaten in vreemde valuta of cryptovaluta. Soms is hun verdienmodel zelfs zo ingericht dat zij financieel profiteren van de verliezen van hun cursisten of deelnemers. In ernstige gevallen is zelfs sprake van misleiding, het aanzetten tot overmatige handel ('churning'), schijnconstructies zoals 'funded trading accounts' (handelen met andermans geld), of zelfs beleggingsfraude.

**De kans op grootschalige storingen neemt toe naarmate financiële diensten steeds meer met elkaar verweven raken.** Financiële instellingen zijn sterk gedigitaliseerd, wat ook geldt voor de financiële diensten die zij aanbieden. Tegelijkertijd is de markt steeds meer onderling verbonden, mede door de groeiende operationele afhankelijkheid van IT, cloudtechnologie, outsourcing en het gebruik van meerdere externe partijen. Deze digitalisering en verwevenheid brengt ook risico's met zich mee, waaronder het risico op verstoringen van de dienstverlening door een (grootschalig) cyberincident. Grote incidenten zoals bij Crowdstrike laten zien dat een incident bij één partij kan leiden tot verstoringen in de gehele keten. Wetgeving als DORA richt zich op het weerbaar maken van organisaties voor dit soort risico's. Ook voor partijen die niet onder DORA vallen — zoals kleinere financiële dienstverleners — is het verstandig om te onderzoeken van welke afhankelijkheden binnen de organisatie sprake is. Vervolgens kunnen zij passende risicobeheersingsmaatregelen treffen, bijvoorbeeld door alle uitbestede diensten in kaart te brengen.

## Verduurzaming

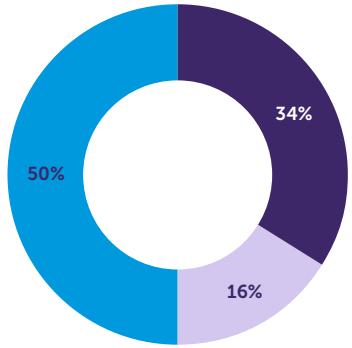
**Steeds meer consumenten willen duurzame financiële producten. Duurzaamheidsclaims van financiële ondernemingen kunnen echter nog verbeterd worden op het gebied van concreetheid, vindbaarheid en onderbouwing.** De helft van de consumenten geeft aan dat ze interesse hebben in duurzame financiële producten en diensten (Figuur 1.3).[22] Financiële ondernemingen spelen hierop in door producten te ontwikkelen en duurzame kenmerken van producten en diensten aan te prijzen. Daarnaast doen financiële ondernemingen claims over hun ambities of prestaties op het gebied van duurzaamheid. Duurzaamheidsclaims zijn helaas nog vaak onvoldoende concreet en niet goed (vindbaar) onderbouwd en/of benadrukken te sterk de positieve aspecten. Ook kunnen afbeeldingen en termen in claims verwachtingen scheppen die ondernemingen niet waar kunnen maken.[23] Daardoor lopen consumenten en pensioendeelnemers het risico misleid te worden over de werkelijke duurzaamheidsprestaties, waardoor zij mogelijk producten kiezen die niet aansluiten bij hun duurzaamheidsdoelstellingen. Mede door de versoepeling en het uitstel van Europese regels over duurzaamheidsinformatie, zoals de Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD), blijft het lastig om duurzaamheidsclaims van bedrijven te vergelijken en toetsen.

21 'https://www.afm.nl/~/profmedia/files/rapporten/2025/rapport-kantar-genz.pdf', AFM, maart 2025.

22 'https://www.afm.nl/nl-nl/sector/actueel/2024/november/consumentenmonitor-beleggers', AFM, november 2024.

23 'https://www.afm.nl/nl-nl/sector/actueel/2023/oktober/leidraad-duurzaamheidsclaims', AFM, oktober 2023.

Figuur 1.3 De helft van de consumenten belegt, of heeft interesse, in duurzame financiële beleggingsproducten.




- Ja, ik beleg duurzaam
- Nee, maar zou dat waarschijnlijk tot zeker wel willen
- Nee, ik beleg niet duurzaam

Bron: Consumentenmonitor, AFM, 2024 - Percentage beleggers in duurzame beleggingen

**Daarnaast worden klimaatrisico's, zoals funderingsschade, nog steeds onvoldoende meegenomen bij de waardebepaling van woningen.** Zowel huiseigenaren als mensen die een woning willen komen, moeten zich bewust zijn van de mogelijke gevolgen van extremer weer voor hun huis – en voor de waarde ervan. Deze 'klimaatschade' is in de meeste gevallen namelijk niet te verzekeren. Eén van de grootste risico's is funderingsschade. Uit onderzoek blijkt dat ongeveer 425.000 gebouwen en woningen voor 2035 te maken krijgen met matige tot ernstige schade door aantasting van de fundering.[24] Funderingsschade kan grote financiële gevolgen hebben. Als consumenten een huis kopen waarbij achteraf blijkt dat er sprake is van funderingsschade, dan kan dit ervoor zorgen dat de woning in waarde zal dalen. Als de eigenaren voor de koop van een woning met funderingsschade een hoge hypotheek hebben afgesloten, kan het huis financieel onder water komen te staan. Dit betekent dat de hypotheekschuld hoger is dan de waarde van de woning. In dit geval kunnen ze bij verkoop met een restschuld achterblijven. Door de toenemende funderingsrisico's pakken ministeries, waaronder Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening, een regierol en hebben zij in juli 2025 op hoofdlijnen uitgezet hoe de Nationale Aanpak Funderingsproblematiek (NAF) eruit zal zien. [25]

## Internationalisering

**De toename in grensoverschrijdende financiële dienstverlening kan consumenten voordelen opleveren, zoals lagere kosten, hogere spaarrentes en een breder aanbod aan financiële producten, doordat de concurrentie toeneemt.** In de Nederlandse schadeverzekeringsmarkt hebben buitenlandse verzekeraars inmiddels ongeveer een derde marktaandeel.[26] Daarnaast maken Nederlanders steeds vaker gebruik van grensoverschrijdende beleggingsdienstverleners. Ook het aandeel Nederlandse banktegoeden in het buitenland neemt toe – in de periode 2022 tot 2024 verdubbelde het aandeel bijna van 1,3% naar 2,4%. Hoewel het nu nog om een relatief laag aandeel gaat, is de verwachting dat dit verder zal stijgen, aangezien in deze periode 15% van de totale groei van banktegoeden bij buitenlandse banken werd ondergebracht (Figuur 1.4).[27]

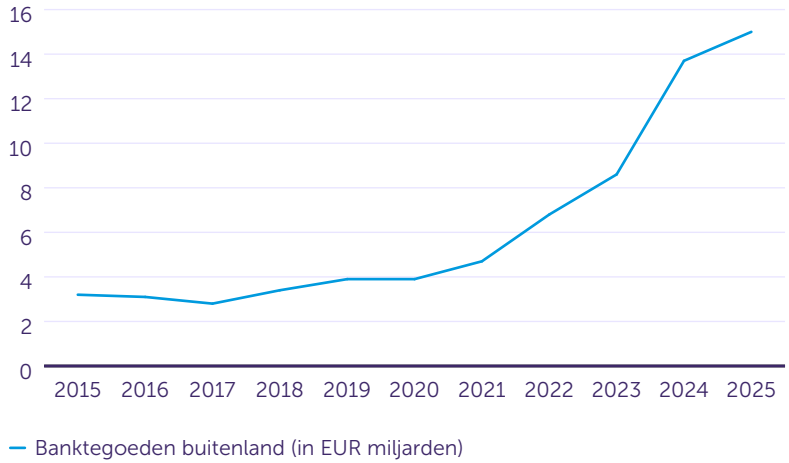
24 'https://www.rli.nl/publicaties/2024/advies/goed-gefundeerd', Rli, februari 2024.

25 'https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2025/07/04/kamerbrief-kabinetsreactie-op-advies-de-olifant-onder-de-kamer', Rijksoverheid, juli 2025.

26 'https://www.dnb.nl/statistieken/data-zoeken/#/details/premies-schaden-en-kosten-van-verzekeraars-per-branche-solvency-ii-jaar/dataset/3f37c91a-2e35-45ce-ab8c-083844972375', DNB, augustus 2025.

27 'https://www.dnb.nl/algemeen-nieuws/statistiek/2024/buitenlandse-banktegoeden-nederlandse-huishoudens-in-twee-jaar-tijd-verdubbeld/', DNB, september 2024.

Figuur 1.4 Steeds meer consumenten houden banktegoeden in het buitenland aan.




Bron: De Nederlandsche Bank (DNB)

**Buitenlandse aanbieders kunnen echter ook andere normen en werkwijzen hanteren, waardoor het klantbelang mogelijk minder goed wordt gewaarborgd.** Dit kan leiden tot verschillen in kwaliteit van dienstverlening en consumentenbescherming. Bovendien zijn de mogelijkheden voor Nederlandse toezichthouders, zoals de AFM, om in te grijpen beperkt. De verantwoordelijkheid ligt namelijk bij de toezichthouder in het land van herkomst, wat effectieve handhaving bemoeilijkt. Grensoverschrijdende financiële dienstverlening vraagt dan ook om continue Europese samenwerking. Alleen dan kan het klantbelang gewaarborgd blijven.

## Integriteit en crimineel gedrag

**De opkomst van generatieve AI heeft geleid tot nieuwe vormen van digitale fraude en oplichting.** Criminelen gebruiken AI voor het creëren van overtuigende deepfakes, synthetische identiteiten, gepersonaliseerde phishing en (desinformatie)campagnes via sociale media. Deze technologieën maken fraude schaalbaar, geloofwaardig en moeilijk te detecteren. AI wordt daarbij niet alleen ingezet voor beleggings- of hypotheekfraude, maar ook voor vormen van betaalfraude, waardoor consumenten en instellingen op nieuwe manieren kunnen worden misleid. AI vergroot daarmee niet alleen de dreiging voor de cybersecurity en de weerbaarheid van instellingen, maar verlaagt ook de drempel voor criminelen om zich rechtstreeks op consumenten te richten. Door de automatisering van fraudeprocessen wordt het voor kwaadwillenden steeds rendabeler om op grote schaal slachtoffers te werven, met name via sociale-media-platforms.

**Hoewel specifieke cijfers over de toepassing van AI bij fraude gericht op retailklanten binnen de financiële markt nog ontbreken, wijzen bredere analyses op een sterke toename.** Zo laat een onderzoek naar de toepassing van AI bij identiteitsfraude in Europa een stijging zien van het aantal fraudepogingen van 80% in de afgelopen drie jaar. Het aandeel deepfake-gebaseerde fraude daarbij nam toe van 0,1% naar 6,5% van alle fraudepogingen.[28] De ontwikkelingen ten aanzien van AI kunnen op termijn het vertrouwen in digitaal beschikbare informatie en daarmee in het bijzonder het vertrouwen van consumenten in digitale financiële dienstverlening beschadigen.

**Hypotheekfraude ondermijnt het vertrouwen in de financiële sector.** Een centrale rol daarin is weggelegd voor zogeheten fixers: tussenpersonen die consumenten koppelen aan malafide adviseurs, documenten vervalsen of crimineel vastgoedgebruik faciliteren. Dit gebeurt vaak zonder vergunning en buiten het zicht van toezichthouders. De AFM ontvangt in toenemende mate signalen die wijzen op hypotheekfraude.[29] Deze trend wordt door de politie bevestigd: naar schatting is bij 8.000 woningen gefraudeerd, goed voor ongeveer €60 miljoen

28 'https://www.signicat.com/the-battle-against-ai-driven-identity-fraud', Signicat, 2025.
29 'https://www.afm.nl/nl-nl/sector/actueel/2025/jun/sb-hypotheekfraude', AFM, juni 2025.

crimineel vermogen, waarbij panden worden misbruikt voor drugsopslag, illegale huisvesting of witwassen.[30] De AFM constateert dat fixers een centrale rol spelen bij hypotheekfraude, door zich te presenteren als adviseur of vertrouwenspersoon en het aanvraagproces van de consument over te nemen. Hierbij verlenen zij diensten die mogelijk vergunningplichtig zijn, terwijl zij niet over een vergunning van de AFM beschikken. Omdat direct klantcontact met de financieel dienstverlener ontbreekt, is er een verhoogde kans op misleiding. Dienstverleners die wél over een vergunning beschikken, werken bewust of onbewust samen met fixers. Dit vergroot het risico op misbruik van die vergunning.

**Beleggingsfraude groeit, onder meer door facilitators die werken met malafide software en nepwebsites.** De AFM, FIOD en Politie zien een duidelijke toename van (online) beleggingsfraude.[31] Fraudeurs misleiden beleggers met behulp van malafide software en nepwebsites. Daarbij krijgen ze steun van zogeheten facilitators: professionele dienstverleners die — bewust of onbewust — helpen bij het opzetten, legitimeren en in stand houden van frauduleuze beleggingsconstructies. Uit onderzoek blijkt dat deze fraude zelden op zichzelf staat.[32] Vaak maakt ze deel uit van een bredere criminele infrastructuur. Facilitators spelen daarin een sleutelrol. Ze werven slachtoffers, verhullen de criminele herkomst van geldstromen en zorgen voor een schijn van legitimiteit. Naast technische ondersteuning helpen sommige (juridisch) adviseurs bij het zodanig structureren van beleggingsproducten dat ze legaal en betrouwbaar lijken. In werkelijkheid zijn deze constructies vaak doelbewust opgezet om beleggers te misleiden, bijvoorbeeld door misbruik te maken van vrijstellingen of door internationale structuren op te zetten die toezicht en handhaving bemoeilijken.

30 'https://www.rtl.nl/nieuws/artikel/5511059/politie-wil-hypotheekfraude-beter-aanpakken', RTL, mei 2025.

31 'https://www.politie.nl/binaries/content/assets/politie/onderwerpen/publicaties/2024/fa4d5b66-a32e-4b1f-af15-90bd3c2918f8.pdf', Politie, september 2024.

32 'https://www.europol.europa.eu/cms/sites/default/files/documents/EU-SOCTA-2025.pdf', Europol, 2025.

# Risicokaart **Financiële dienstverlening**

Met de risicokaarten beschrijven we risico's die mogelijk voortkomen of versnellen als gevolg van de beschreven trends en ontwikkelingen.

**Inschatting risico's**

***Omvang risico***

- Hoog
- Verhoogd
- Zeer hoog

***Kans op materialisatie in de komende twee jaar***

- ↗ Toename
- → Gelijkblijvend
- ↘ Afname

| Trefwoord | Specifiek risico | Drijvers | Belang |
|---|---|---|---|
| **Financiële kwetsbaarheid** | De verdere digitalisering van de financiële markten zet de toegankelijkheid van financiële dienstverlening onder druk, waardoor bepaalde doelgroepen kwetsbaarder worden. | • Digitalisering<br>• Demografie | ↗ |
| **Overkreditering ('instant credit')** | Alternatieve, meer risicovolle manieren van financiering van aankopen (waaronder Buy Now Pay Later) kunnen leiden tot een hoge, of een stapeling van, leningen. Ze maken consumenten kwetsbaar in geval van koopkrachtdaling, verandering van persoonlijke omstandigheden of rentestijging. | • Digitalisering<br>• Wet- en regelgeving | → |
| **Risicovolle beleggingsproducten** | Crypto blijft risicovol, maar wordt toegankelijker door integratie met de traditionele financiële sector. Ook risicovolle private beleggingen worden vaker aan retailbeleggers aangeboden. De introductie van de Savings and Investments Union (SIU) vergemakkelijkt het aanbieden van beleggingsproducten, maar kan ook leiden tot meer risicovolle beleggingsproducten. | • Digitalisering<br>• Wet- en regelgeving | → |
| **Pensioentransitie** | De pensioentransitie wekt onrealistische verwachtingen over het pensioen wanneer de informatie niet correct, duidelijk, tijdig en evenwichtig is. Daarnaast overzien pensioendeelnemers onvoldoende het belang en de impact van beslissingen die zij nemen. | • Wet- en regelgeving | → |
| **AI in financieel advies en producten** | Door de inzet van AI kan de solidariteit onder druk komen te staan als consumenten uitsluitend betalen voor hun eigen gepersonaliseerde dekking. | • Digitalisering | → |
| **Duurzaamheidsclaims** | Doordat duurzaamheidsclaims vaak onvoldoende concreet, vindbaar en onderbouwd zijn, bestaat het risico dat consumenten of pensioendeelnemers niet de producten krijgen die passen bij hun doelstellingen. | • Verduurzaming | → |
| **AI als katalysator van fraude** | De inzet van AI, met name generatieve AI, vergroot de risico's op fraude binnen de financiële dienstverlening. Dienstverleners worden hierdoor geconfronteerd met nieuwe vormen van digitale oplichting. Naast beleggings- en hypotheekfraude kan AI ook worden ingezet voor betaalfraude, waardoor consumenten direct worden geraakt. | • Integriteit en crimineel gedrag<br>• Digitalisering | ↗ |