

Misverstanden en vragen over Dienstverlening op Maat

1. Dienstverlening op Maat is hetzelfde als verkort advies

Dienstverlening op Maat staat niet per definitie gelijk aan ‘verkort advies’. Doordat u uw dienstverlening aanpast op de complexiteit van de situatie van de klant, en de impact van zijn adviesvraag op zijn situatie, kan dit betekenen dat u *minder-* maar ook *meer* doet dan het geven van een integraal advies.

2. Bij Dienstverlening op Maat gaat het vooral om meer- of minder inventariseren

Meer- of minder inventariseren is één van de toepassingen van Dienstverlening op Maat. Daarnaast zijn er diverse andere manieren om uw dienstverlening op maat te krijgen, bijvoorbeeld door de klant zelf de dienstverlening voor te laten bereiden of door onderdelen van uw adviestraject te digitaliseren.

3. Als ik dienstverlening op Maat toepas dan kan ik bepaalde elementen uit artikel 4:23 Wft weglaten

U zult te allen tijde moeten vaststellen welke rol de verschillende elementen (financiële positie, kennis, ervaring, doelstellingen en risicobereidheid) van artikel 4:23 Wft spelen. Hierdoor zult u altijd alle elementen van artikel 4:23 Wft behandelen al is het maar om vast te stellen dat het betreffende deel niet relevant is voor het verdere adviestraject (dit dient u dan ook vast te leggen). U brengt hiermee variatie aan in hoe ver uw inventarisatie op bepaalde elementen gaat; de mate waarin informatie wordt ingewonnen zal afhangen van de complexiteit van het product of dienst waarover advies wordt gegeven. Alleen informatie die relevant is voor dat product of die dienst moet worden ingewonnen. Indien u kunt onderbouwen waarom bepaalde gegevens in mindere mate relevant zijn in de betreffende klantsituatie, dan kunt u ervoor kiezen om niet op alle elementen heel uitgebreid informatie in te winnen. Zolang dit maar goed is vastgelegd.

4. Dienstverlening op Maat is uitsluitend geschikt voor onafhankelijk adviseurs

Dienstverlening op Maat biedt zowel onafhankelijk adviseurs als aanbieders mogelijkheden. Wel kan het zo zijn dat de toepassing hiervan verschilt.

5. Als ik Dienstverlening op Maat toepas, dan moet ik alles heel uitgebreid vastleggen

Voor de vastlegging van uw dienstverlening zijn de volgende drie elementen relevant:

Opdracht van dienstverlening

Hierin legt u vast welke afspraken u maakt over welke dienstverlening u gaat verlenen, en tegen welke prijs. Zorg ervoor dat u de *hoofdpijnen* van de keuze van de dienstverlening goed vastlegt. Zorg er ook voor dat de consument de belangrijkste argumenten achter deze route kent, bijvoorbeeld door middel van een korte samenvatting bij het adviesrapport.

Klantdossier

Daarnaast is het belangrijk dat u vastlegt wat u weet van de klant (vastleggen klantinformatie).

Adviesrapport

In het adviesrapport neemt u uw advies op, met onderbouwing waarom het een passend advies is.

Bovenstaande stappen kunnen inhouden dat u meer moet gaan vastleggen dan u voorheen deed/doet. Maar Dienstverlening op Maat hoeft niet automatisch te betekenen dat u alles tot in de kleinste details vast moet leggen, zolang uw dienstverleningsroute en advies (ook voor derden) achteraf herleidbaar is (vastleggen van de relevante punten).

6. Dienstverlening op Maat heeft alleen betrekking op advies

Dienstverlening op Maat beslaat het hele spectrum aan financiële dienstverlening. Dus van execution only tot een volledig adviestraject. Het gaat erom dat u bepaalt welke dienstverlening uit het spectrum passend is voor de specifieke klant. In het geval van execution only kan bijvoorbeeld worden gedacht aan een online omgeving waarin, naast (in sommige gevallen) de kennis- en ervaringstoets, diverse ondersteunende tools worden aangeboden die de consument bijvoorbeeld overzicht of inzicht geven. Wel dient u in dit geval duidelijk te maken dat er geen sprake is van advies.

7. Integraal advies is volgens de AFM niet langer in het belang van de klant

Er zullen situaties blijven waarin een specifieke klant juist gediend is bij een integraal advies. Bijvoorbeeld als er veel wijzigingen zijn in zijn persoonlijke (financiële) situatie, wat vraagt om een meer integrale advisering waarmee de klant instemt (of hier zelf om vraagt). In dit geval past integraal advies bij de situatie en kan daarom in het belang van de klant zijn. Hetzelfde geldt voor een product dat veel impact kan hebben op iemands financiële situatie. Bijvoorbeeld een expirerende lijfrente, die voor de consument een belangrijk deel vormt van zijn pensioen. Voor elk dienstverleningstraject geldt dat het belangrijk is om goed vast te leggen waarom voor deze route wordt gekozen.

8. Kunnen bepaalde onderdelen van het adviestraject op verzoek van de klant achterwege worden gelaten?

U kunt in sommige situaties met de klantwens meegaan, mits heel duidelijk de *consequenties* van het weglaten van bepaalde onderdelen worden geschetst en u het verantwoord vindt. De consument moet de risico's van het weglaten van bepaalde onderdelen *begrijpen* (en daarmee bedoelen we bewustwording creëren, dat de klant dit daadwerkelijk begrijpt en aanvaardt). Met een algemene (abstracte) beschrijving van de risico's bestaat het gevaar dat u hiermee geen daadwerkelijke bewustwording creëert bij de consument. Stel dat een klant bij u komt voor een hypotheek, zich heeft verdiept in de materie, en aangeeft *geen* advies te willen krijgen over bijvoorbeeld zijn

arbeidsongeschiktheidssituatie. Een voorbeeld van een te algemene omschrijving van het risico, zou in dit geval zijn:

“U heeft aangegeven geen advies te willen over uw situatie in geval van arbeidsongeschiktheid. U loopt hiermee mogelijk risico op het moment dat u arbeidsongeschikt raakt. U heeft aangegeven dit risico te accepteren”.

9. Het is onmogelijk om deeldiensten, niet zijnde advies, aan te bieden.

Het is belangrijk om zo duidelijk mogelijk de verwachting van de consument te managen, door te schetsen wat u wel doet en wat niet. Brengt u bijvoorbeeld uitsluitend de huidige situatie in kaart (digitalisering van bestaande financiële situatie), of breng je ook de ‘gaten’ in iemands financiële situatie in kaart en adviseer je welke stappen de consument het beste kan ondernemen? Een deeldienst dient zorgvuldig te zijn ingericht en daadwerkelijk in het belang van de klant te zijn.

10. Voor ondersteunde tools in bijvoorbeeld een execution only omgeving gelden minder zware eisen, aangezien er niet direct sprake hoeft te zijn van zorgplicht.

Ondanks dat er bij ondersteunende tools mogelijk geen sprake is van advies, dienen ook deze instrumenten zorgvuldig te worden ingericht. De tool kan een bepaald vertrouwen bij de consument hebben gewekt, en dient de klant dus daadwerkelijk te ondersteunen. Een algemene vermelding, dat het gebruik van de tool op risico van de consument is, is in dit geval niet toereikend. Als dienstverlener bent u verantwoordelijk voor het feit dat uw ondersteunende ‘tools’ binnen execution only dienstverlening aansluiten op de verwachtingen van uw klant. De eventuele resultaten van deze ondersteunende ‘tools’ horen dan ook aan te sluiten bij de situatie en de behoeften van uw klant. Bijvoorbeeld: een vragenlijst waarmee uw klant zelfstandig zijn risicobereidheid kan inschatten, moet een risicobereidheid opleveren die aansluit op de geïnventariseerde situatie, wensen en behoeften van de klant.

11. Moet ik voorbereiding tools en webcam applicaties zelf ontwikkelen, of bestaan er ook initiatieven in de markt die ik kan inkopen?

U kunt dergelijke tools en applicaties zelf (laten) ontwikkelen, maar u kunt er ook voor kiezen om bestaande ondersteunende tools in te kopen via derden. Er zijn tools in de markt beschikbaar. In het webinar werd door de heer Waltmans de applicatie Future of Finance genoemd. Van de kijker de heer Jan Goedhart hebben wij de volgende namen van aanbieders ontvangen:

- Webex (<http://www.webex.com/>)
- Idiligo (<http://www.idiligo.com/>)
- Surfly (<http://www.surfly.com/what-is-surfly/>)
- Inphra (<http://www.inphra.nl/>)

Deze lijst bevat enkele voorbeelden, en betreft geen limitatieve opsomming.

12. Moet ik van het opgenomen webcam advies ook een gesprekverslag maken?

De vastlegging van het klantbeeld en het adviesgesprek is vormvrij. Wij kunnen ons voorstellen dat je naast het opgenomen webcam gesprek de documenten bewaart die de adviseur online heeft laten

zien. Naast de vastlegging van het gesprek zal de adviseur een adviesrapport opstellen, waarin hij het advies geeft en een onderbouwing. Dit kan zowel digitaal als fysiek worden verstrekt.

13. Hoe kan ik dienstverlening op maat verwerken in het gestandaardiseerde dienstverleningsdocument?

Dienstverlening op maat is niet product gebonden maar steeds afhankelijk van de behoefte en situatie van de klant. Het open veld in het dienstverleningsdocument kan gebruikt worden om de mogelijkheden van dienstverlening op maat die u aanbiedt kenbaar te maken.

14. Op welke manier kan ik de identiteit vaststellen van de klant?

Omdat u als online dienstverlener uw klant niet in de ogen kunt kijken, kunt u worden geconfronteerd met risico's ten aanzien van authenticiteit van uw klant. Dat levert vragen op als is uw klant wie hij zegt dat hij is, hoe verifieert u met wie u communiceert?

Om deze reden is het belangrijk dat u uw klanten kent én geen relaties aanknoopt met personen die het vertrouwen in uw financiële onderneming kunnen schaden. 'Customer Due Diligence' (CDD) is een hulpmiddel om dit te bewerkstelligen. Lees hierover meer op: <http://www.toezicht.dnb.nl/2/50-222464.jsp>

Voorop staat dat ook online een deugdelijke identificatie vereist blijft. Als dienstverlener bent u verplicht uw klant zich te laten identificeren en zijn identiteit te verifiëren, voordat hij gebruik maakt van uw diensten. Het is aan u om te beoordelen op welke wijze u de identiteit van uw klant vaststelt en verifieert, er is geen vaste vorm voorgeschreven. Zo is het bijvoorbeeld niet verplicht dat u uw klant in de ogen moet kijken om zijn identiteit te controleren, of dat u het originele identiteitsbewijs document gecontroleerd dient te hebben. Wel is het zo dat indien de klant niet fysiek aanwezig is voor verificatie van diens identiteit, u verplicht bent de identiteit van de klant te verifiëren aan de hand van aanvullende documenten, gegevens of informatie.

Wanneer u twijfelt over de juistheid of echtheid van het identiteitsbewijs, dan mag u de dienst niet verlenen. Dit geldt ook als de klant zijn identiteit niet wil of kan bewijzen. U moet de identificatie vastleggen in uw administratie. Hierover kunt u meer lezen in de leidraad "Wwft" van de AFM: <http://www.afm.nl/~media/Files/leidraad/wwft/Wwft%20Leidraad.ashx>

Voor het openen van bankrekeningen via internet bestaat een afgeleide identificatieplicht. U kunt dan onder voorwaarden gebruik maken van de identificatie- en verificatiegegevens die u binnenkrijgt van een andere financiële onderneming (bijvoorbeeld een bank) waar de klant zich wel heeft geïdentificeerd. Lees hierover meer op: <http://wetten.overheid.nl/BWBR0017191>

Daarnaast kunt online gebruik maken van elektronische handtekeningen. In Nederland heeft een digitale handtekening onder bepaalde voorwaarden dezelfde rechtsgevolgen als een handgeschreven handtekening. Meer informatie hierover is te vinden op de site van Autoriteit Consument en Markt:

<https://www.acm.nl/nl/publicaties/publicatie/8329/Elektronische-handtekening-gelijk-aan-handgeschreven-handtekening/>

15. Hoe leg je vast dat een consument zich heeft voorbereid? Dien je dit te controleren, en zo ja hoe?

De elementen uit de voorbereiding van de consument kunnen bijvoorbeeld aan de hand van een 'checklist' worden vastgelegd, waarop wordt aangegeven welke elementen zijn doorlopen. In een online omgeving kan worden opgeslagen of filmpjes of analyses zijn doorlopen. Toets tijdens het eerste gesprek wat de klant van de (voorbereidings)kennis heeft onthouden. Stem hier vervolgens uw verdere informatie op af.

16. Bij welk lijfrentekapitaal kan ik 'minder analyseren'?

Hiervoor bestaat geen expliciete grens. Het hangt samen met de financiële positie van de klant en bijvoorbeeld het regime waar de lijfrentepolis onder valt, wanneer u minder of juist meer analyses moet uitvoeren. Het is aan u als dienstverlener om dat te bepalen. Zie eventueel ook pagina 22 e.v. van het onderzoek naar expirerende lijfrentes:

<http://www.afm.nl/~media/files/rapport/2013/dienstverlening-expirerende-lijfrentes.ashx>

17. Hoe zorg ik dat duidelijk is waarom een beperkte inventarisatie heeft plaatsgevonden?

Leg steeds vast waarom u bij deze klant meent dat er minder of juist meer geïnventariseerd hoort te worden, dit vormt een goede toevoeging aan het klantdossier. Daarnaast is het van belang dat ook de klant hierover is geïnformeerd. Bijvoorbeeld "de situatie met pensionering is niet relevant omdat de hypotheek al daarvoor is afgelost".

18. Kan het voorkomen dat een onderdeel van het klantbeeld, bijvoorbeeld de financiële positie in zijn totaliteit, niet relevant is?

In een situatie waar bijvoorbeeld de klant zijn ORV wil oversluiten, naar precies hetzelfde product, maar dan goedkoper, kan het zo zijn dat de financiële positie in zijn totaliteit niet relevant is. Bijvoorbeeld als de klant aangeeft dat zijn situatie niet is gewijzigd of als het oversluiten van het product niet leidt tot verhoging van de lasten. Het is belangrijk dat u deze onderbouwing wel vastlegt.

19. Op welke manier kan ik een checklist gebruiken om het klantbeeld te inventariseren?

Wij kunnen ons voorstellen dat je een checklist gebruikt als geheugensteun zodat jij jezelf ervan vergewist dat je de verschillende onderdelen aanraakt om te bepalen welke informatie relevant is en welke niet.

20. Het is moeilijk om de daadwerkelijke behoefte van de klant vast te stellen, hoe kom ik hier achter?

Het oriëntatiegesprek is een belangrijk moment om de daadwerkelijke behoefte van de klant vast te stellen. Door middel van doorvragen komt u er achter welke bedieningsbehoefte/vraag de klant daadwerkelijk heeft en welke dienstverlening bij de klant past. U kunt toetsen of u de klant juist begrijpt door aan te geven wat u in uw advisering zal meenemen, maar ook wat u (gezien de klant behoefte) buiten beschouwing laat (en welk mogelijk gevolg/risico dit met zich meebrengt). Het bepalen van de bedieningsbehoefte kan ook online gebeuren bijvoorbeeld door middel van een behoeftetest.

21. De bedieningsbehoefte is niet in zijn/haar eigen belang, wat nu?

Het kan voorkomen dat de klant liever bepaalde stappen zelf doet terwijl hij daar niet toe in staat is. Anders gezegd hij heeft bijvoorbeeld 'advies' nodig terwijl hij aangeeft te willen 'reflecteren'. Daag de klant uit en maak inzichtelijk wat de handelingen voor hem inhouden en probeer de toegevoegde waarde duidelijk te maken van de extra ondersteuning. Uiteindelijk is het aan u om te besluiten of u met de klant in zee gaat.

22. Ik vind een betaalbaarheidsanalyse noodzakelijk, maar de werkgever vindt dat onzin gezien de mededeling van de accountant. Kan ik dan afzien van de betaalbaarheidsanalyse?

Een van de centrale onderdelen van het pensioenadvies aan een werkgever ziet op de betaalbaarheid van de regeling. De mededeling van de accountant is niet zonder meer afdoende om hiervan af te zien. Aangezien de betaalbaarheidsanalyse een belangrijke bouwsteen is, kunt u zonder deze informatie niet passend adviseren.

23. Ben ik verantwoordelijk voor het advies, als de informatie later niet juist blijkt te zijn?

Als u terugvalt op informatie van derden of uw klant, moet u ook op deze informatie kunnen vertrouwen. Uiteindelijk bent u verantwoordelijk voor uw advies. Uw advies dient mede gebaseerd te zijn op de door u ingewonnen informatie. U kunt dit bespreken met de klant en met hem de afspraak maken dat de informatie in het financieel plan het uitgangspunt vormt.

24. Hoe kan ik mij ervan vergewissen dat de informatie die ik krijg van derde juist is?

Het is belangrijk dat u niet zomaar van elke partij informatie overneemt. Het is logisch dat u bij de accountant financiële informatie over het bedrijf kan halen en het is dan niet nodig dat u moet verifiëren of die informatie juist is. Als bijvoorbeeld de klant zijn financiële schoenendoos via een expertbureau op orde heeft laten brengen dan kunt u deze informatie gebruiken in uw dienstverlening. Het is wel verstandig om deze informatie te scannen op tegenstrijdigheden en wellicht te toetsen bij de klant.

25. Ben ik verplicht om een advies van een ander uit te voeren?

U bent niet verplicht om een klant te helpen die u vraagt bijvoorbeeld het advies uit zijn financieel plan uit te voeren. U bent zelf verantwoordelijk voor de werkzaamheden die u uitvoert en als u er niet achter staat dan hoeft u het niet doen.

Amsterdam, december 2014