



ZORGPLICHTEN BIJ ROBO-ADVIES

In de financiële dienstverlening is robo-advies trending. Het is een van de veelbesproken fintech-toepassingen. De robot zou de financieel dienstverlener vervangen. Door de digitalisering van het adviesproces kunnen mooie klantvoordelen worden behaald. Maar deze markt is nog relatief nieuw en roept veel vragen op over de zorgplicht. In dit artikel uitleg over de (nieuwe) risico's en zorgplichten voor robo-advies.

Maar waar u als dienstverlener voor kiest is geheel vrij. Wettelijk bestaat er geen voorkeur voor robo-advies of fysiek advies. Daarbij zij wel opgemerkt dat de digitalisering van het advies wel veel politieke aandacht krijgt. Het zou advies toegankelijker en goedkoper maken en geeft daarmee een oplossing voor het politieke dilemma van beperkte toegang tot advies. In die zin klinkt er een politieke voorkeur door. Maar de regels voor beide adviesvormen zijn gelijk.

Met de Wft wordt wettelijke gelijkheid nagestreefd; gelijke normen voor gelijke producten en distribiemethoden. De Wft maakt daarom geen onderscheid tussen fysiek advies en robo-advies. Maar bij de invulling van de zorgplicht is er in de praktijk wel degelijk een verschil. De toezichthouder AFM heeft daar in de leidraad 'Visie op robo-advies' van maart 2018 extra aandacht voor gevraagd.

ROBO-ADVIES

Robo-advies, wat bedoelen we daar nu precies mee? De term wordt voor veel toepassingen gebruikt. Bijvoorbeeld als een adviseur de inventarisatielijst digitaal beschikbaar stelt, zodat de klant thuis de lijst kan invullen (en tja, soms moet hij het zelfs invullen voordat hij op gesprek mag komen). Ook het aan de achterkant digitaliseren van het dossier schart

men wel eens onder robo-advies. Beide zijn mengvormen en hier speelt fysiek advies nog een doorslaggevende rol.

Er is sprake van *volledig robo-advies* als de robo-adviseur het werk van de fysieke adviseur volledig overneemt. De inventarisatie is gedigitaliseerd en het advies wordt volledig geautomatiseerd geproduceerd en gecommuniceerd. De enige rol van de mens is het (door)ontwikkelen van het robo-advies en het eventueel oplossen van storingen in de IT-systemen. Lees in het kader welke vormen van advies de toezichthouder onderscheidt.

VRIJE KEUZE

Er is een behoorlijke propaganda die predikt dat de robot de mens overbodig maakt. Adviseurs zouden allemaal het adviesproces moeten digitaliseren, anders sterven ze uit. Een dergelijke push leidt dan ook altijd tot een tegendruk en hang naar menselijk advies.

Robo-advies is niet geschikt voor complexe klantsituaties

GESCHIKTHEID

De keuzevrijheid wordt wel beperkt door de wettelijke geschiktheidsbepaling: de dienst (en de wijze van inrichting) moet aansluiten bij de kenmerken van de doelgroep. De verzekeringsrichtlijn (Insurance Distribution Directive, IDD) die per oktober 2018 in werking is getreden, vraagt extra waarborgen voor onder andere de geschiktheid van een product/dienst in het zogenaamde 'productgovernance'-beleid. De verzekeraar moet daar in eerste instantie zelf een (onderbouwde) keuze maken voor welke doelgroep robo-advies geschikt is.

De toezichthouder geeft hier wel al een voorzet op. Robo-advies zou enkel geschikt zijn voor productadvies en dus niet voor integraal advies, aldus de leidraad. En robo-advies is niet geschikt voor complexe

klantsituaties. Robo-advies zou zich daarmee vooral richten op het marktsegment van eenvoudige producten.

GEEN DESKUNDIGHEIDSEIS (VOORALSNOG)

De toezichthouder AFM zou graag extra wettelijk gewaarborgd zien dat er voldoende kennis van financiële producten aanwezig is om de kwaliteit van advies zeker te stellen. In de wetgevingsbrief heeft zij de minister gevraagd om extra eisen rondom vakbekwaamheid. Maar onder de druk van de markt heeft de minister deze deskundigheidseis niet opgenomen in de wet.

KLANTPROFIEL

De wet maakt dus geen verschil in zorgplichten, de praktijk echter wel. Zo gelden bijvoorbeeld zowel voor robo-advies als fysiek advies de bepalingen van artikel 4:23 (klantprofiel). Maar voor robo-advies worden anders dan bij fysiek advies extra inspanningen verwacht bij de inven-

.....
De samenleving moet kunnen vertrouwen op advies, of dit nu van een mens of van een robot komt

tarisatie. Doordat er geen menselijke inbreng is, is minder goed vast te stellen of de uitgevraagde gegevens ook daadwerkelijk passen bij het klantbeeld. Een robo-adviseur heeft hier een extra zorgplicht.

Hoe is deze zorgplicht in te vullen? De AFM geeft in haar leidraad een aantal richtlijnen:

- Stel alle inventarisatievragen zo duidelijk en concreet mogelijk, zonder te technische taal.
- Doe voorafgaand onderzoek en test bij klanten of de vraag goed wordt geïnterpreteerd. Alleen dan is te verifiëren of de gegevens waarheidsgetrouw worden ingewonnen.
- Daarnaast verwacht de AFM extra controles om na te gaan of de ingewonnen informatie volledig en juist is. Bijvoorbeeld door een algoritme te programmeren dat controleert of de ingevoerde gegevens plausibel zijn. Of door extra 'cross-checks' in te voeren om vast te stellen of de informatie juist is.

OP MAAT

De AFM verwacht dat u voor de inventarisatie geen statische lijst gebruikt die voor alle klanten hetzelfde is. De wet schrijft voor dat u informatie afstemt op de kennis en ervaring van de klant. Mondeling kan dat een stuk intuïtiever gebeuren, maar online vraagt dat wel veel van de techniek en inrichting van een adviesstraat.

Presenteer aan de klant een dynamische inventarisatie, die steeds verder inzoomt op basis van de gegeven antwoorden, zo adviseert de AFM in haar leidraad. Ook het gebruik van visuele weergaven draagt bij aan het zorgvuldig uitvragen van de informatie en risicobereidheid van de klant.

Heeft de klant aangegeven weinig ervaring te hebben? Geef hem dan in het adviesproces meer begeleiding met extra checkvragen om te bepalen of de klant de uitleg afdoende begrijpt. Speel bijvoorbeeld in op twijfel (als een klant te lang wacht met het invullen van het vragenveld).

OPVOLGEN VAN ADVIES

Veel adviesstraten zijn erop gericht dat iedere klant het einde haalt en advies verkrijgt. Maar daarmee is meestal niet voldaan aan de geschiktheidseis. Is gecheckt of de

dienst geschikt is voor de klant: past hij wel in de vooraf gedefinieerde doelgroep?

Geef vooraf duidelijke informatie voor wie de adviesstraat geschikt is en vooral ook wanneer niet, bijvoorbeeld voor complexe klantsituaties. En als de dienst niet geschikt is, bouw dan in het proces meerdere opties in die alsnog verwijzen naar (fysiek) advies. Alleen op die manier voldoet men aan de eisen van productgovernance.

Daarnaast vraagt de AFM extra zorgvuldigheid als de klant het advies niet opvolgt. Daarmee wil zij voorkómen dat een klant, primair gedreven door een zo laag mogelijke premie of maandlast, een uitgekleed product kiest ten opzichte van het geadviseerde. De keuze is aan de klant, maar het is aan de dienstverlener om duidelijk kaders te stellen en te informeren over de risico's. Leg deze in ieder geval ook goed vast. In een online-adviesstraat verwacht de AFM hier extra zorgvuldigheid.

ICT-BEHEERSING

Daarnaast is er een extra zorgplichtverplichting met betrekking tot IT-beheersing en privacy bij robo-advies. Integriteit van data, vertrouwelijkheid van data en de beschikbaarheid van het systeem moeten worden geborgd. U begrijpt dat de AFM daar bij robo-advies extra op zal toezien.

De aandacht van de AFM gaat ook uit naar algoritmes. Een foutief geprogrammeerd algoritme kan verstrekkende gevolgen hebben voor de kwaliteit van advies. Ook als deze technische ondersteuning wordt uitbesteed. De toezichthouder ziet erop toe dat algoritmes goed ontwikkeld, getest en onderhouden worden.

TOT SLOT

Bij robo-advies worden extra inspanningen verwacht bij de invulling van de zorgplicht. Wie is de klant en is robo-advies wel geschikt? Kunt u een goed en waarheidsgetrouw klantbeeld opstellen voor een passend advies? Zijn de techniek en privacy voldoende geborgd? Tenslotte moet de samenleving kunnen vertrouwen op advies, of die nu van een mens of van een robot komt. ●

Drs. S.M.C. (Silvia) Janssen
De auteur is eigenaar van Onkar
Compliance te Heelsum.



VERSCHILLENDE VORMEN VAN ADVIES

De AFM onderscheidt de volgende vormen van advies:

1. *Volledig robo-advies*: hierin neemt de robo-adviseur het werk van de fysieke adviseur volledig over.
2. *Gedeeltelijk robo-advies*: in de basis is er sprake van volledig robo-advies, maar de fysieke adviseur is op de achtergrond beschikbaar om specifieke (advies) vragen te beantwoorden.
3. *Hybride advies*: robo-advies en mens versterken elkaar. De inventarisatie wordt bijvoorbeeld gedigitaliseerd, maar het advies wordt door de mens gegeven. De rol van de mens is groter dan bij gedeeltelijk robo-advies.
4. *Volledig fysiek advies*: het volledige adviestraject vindt offline plaats. Wel kan gebruik worden gemaakt van digitale hulpmiddelen, zoals het tonen van animaties.