



## **Kwaliteit cliëntinventarisatie volgens AFM nog onvoldoende**

In 2015 heeft de AFM een onderzoek gedaan naar de kwaliteit van de cliëntinventarisatie. De conclusie is dat deze nog niet op het door de AFM beoogde niveau (een score 4,0 of hoger) is.

### **Rapport AFM**

Een goede cliëntinventarisatie is een essentiële voorwaarde om een individueel vermogen passend te kunnen adviseren of passend te kunnen beheren. Onder de cliëntinventarisatie verstaat de AFM het inwinnen van de relevante gegevens van de cliënt over diens financiële positie, doelstelling, risicobereidheid en kennis en ervaring.

De AFM heeft in 2015 onderzoek gedaan naar de kwaliteit van de cliëntinventarisatie. De resultaten van dit onderzoek zijn 11 april 2016 gepubliceerd in het rapport Kwaliteit Beleggingsdienstverlening 2015. Uit het rapport komt naar voren dat acht van de twintig onderzochte beleggingsondernemingen nog steeds een onvoldoende scoren voor de kwaliteit van de cliëntinventarisatie (dat wil zeggen een score lager dan 3,0).

Als gevolg hiervan neemt de kans toe dat het advies of beheer onvoldoende past bij de situatie van de cliënt. Daarnaast winnen de onderzochte beleggingsondernemingen de risicobereidheid van de cliënt (een van de vier elementen van de cliëntinventarisatie) gemiddeld nog steeds ruim onvoldoende in. Dit betekent dat zij niet kunnen beoordelen of de risico's van de beleggingsportefeuille aansluiten bij de risicoacceptatie van de cliënt. Dit baart de AFM zorgen. Het adequaat inwinnen van de risicobereidheid van de cliënt is des te belangrijker gezien de huidige lage rente. Met rendementspercentages die tot een aantal jaar geleden vrijwel risicovrij konden worden behaald, zijn momenteel wel degelijk risico's gemoeid.

### **Waar ziet de AFM ruimte voor verbetering**

De AFM benoemt in het rapport diverse verbeterpunten t.a.v. de verschillende elementen van de cliëntinventarisatie.

#### *Ten aanzien van de risicobereidheid*

- Vraag, indien gebruik wordt gemaakt van ondersteunende software, expliciet naar de voor de cliënt maximaal aanvaardbare korte- en langetermijnrisico's.

Steeds meer beleggingsondernemingen maken gebruik van ondersteunende software om de risicobereidheid van de cliënt in kaart te brengen. De AFM beschouwt deze software als een waardevolle aanvulling op de cliëntinventarisatie. Voorwaarde hierbij is wel dat beleggingsondernemingen expliciet vragen naar essentiële aspecten van de risicobereidheid van de cliënt. Hierdoor wordt de cliënt gedwongen na te denken over de voor hem maximaal aanvaardbare korte- en langetermijnrisico's.

- Geef het neerwaarts risico in enig jaar niet alleen weer in een percentage, maar ook in een absoluut getal.

#### *Ten aanzien van de financiële positie*

- Breng de omvang van het spaargeld van de cliënt in kaart

Een groot deel van de beleggingsondernemingen brengt de financiële positie compleet en concreet in kaart. Het inwinnen van informatie over het aspect 'spaargeld' blijft echter regelmatig achterwege. Toch ziet de AFM ook goede voorbeelden van partijen die deze informatie wél structureel opvragen en gebruiken om passend te kunnen adviseren. Zij hanteren bijvoorbeeld een bepaalde ondergrens voor het spaargeld, aan de hand waarvan zij kunnen vaststellen of dit voldoende is om onverwachte tegenvallers op te vangen. Zo wordt voorkomen dat bij een tegenvaller direct het bij de beleggingsondernemingen ondergebrachte vermogen hoeft te worden aangesproken.

- Breng de hoogte van de pensioenaanspraken in kaart

#### *Ten aanzien van de doelstelling*

- Geef context bij een specifieke doelstelling

De AFM ziet voorbeelden van beleggingsondernemingen die een specifieke doelstelling niet alleen concreet maken met een exacte beleggingshorizon, een verwacht doelbedrag en/of geplande onttrekkingen, maar ook aangeven hoe zij tot deze waarden zijn gekomen. De AFM vindt dit positief omdat zo de kans op (ogenschijnlijke) inconsistenties in het cliëntbeeld wordt verkleind.

- Breng onderscheid aan tussen een statische en een doorlopende beleggingshorizon

Cliënten die echt geen specifieke doelstelling voor ogen hebben ('vrij belegbaar vermogen'), kunnen doorgaans ook geen specifieke beleggingshorizon benoemen. Veelal wordt dan in overleg gekozen voor een relatief lange horizon, bijvoorbeeld tien jaar. De AFM vindt dat positief, aangezien de (niet-specifieke) doelstelling op die manier zoveel mogelijk wordt geconcretiseerd.



### Tips

- Het bepalen van de risicobereidheid schiet bij de cliëntinventarisatie duidelijk te kort. Maak gebruik van scenario's om de risico's zichtbaar te maken.
- Laat niet alleen percentages zien, maar combineer dit met bedragen. Vraag naar de voor de klant maximale risico's op zowel de korte als lange termijn.
- Breng de omvang van het spaargeld in kaart. Dit geeft inzicht in de mogelijkheid tot het opvangen van tegenvallers.
- Als er geen specifiek doel is, kies dan bij voorkeur voor een lange beleggingshorizon.

(Bron: FFP)