



Handreikingsdossier

Klantinventarisatie Kwaliteit

Beleggingsdienstverlening

April 2015

Autoriteit Financiële Markten

De AFM bevordert eerlijke en transparante financiële markten. Wij zijn de onafhankelijke gedragstoezichthouder op de markten van sparen, lenen, beleggen en verzekeren. Wij bevorderen eerlijke en zorgvuldige financiële dienstverlening aan consumenten, particuliere beleggers en (semi-)professionele partijen. We zien toe op een eerlijke en efficiënte werking van kapitaalmarkten.

Ons streven is het vertrouwen van consumenten en ondernemingen in de financiële markten te versterken, ook internationaal. Op deze manier draagt de AFM bij aan de stabiliteit van het financiële stelsel, het functioneren van de economie, de reputatie en de welvaart van Nederland.

Inleiding

De kwaliteit van beleggingsdienstverlening is een belangrijk aandachtspunt voor de AFM. De AFM heeft twee leidraden opgesteld: in [2009: leidraad vermogensopbouw bo](#) en in [2011: leidraad aanbevelingen beleggingsadvies vermogensbeheer](#) om banken en beleggingsondernemingen te stimuleren hun beleggingsdienstverlening te optimaliseren. In 2013 heeft de AFM een marktbreed onderzoek uitgevoerd naar de kwaliteit van beleggingsdienstverlening. De resultaten hiervan heeft de AFM in het eerste kwartaal van 2014 gepubliceerd in het rapport [kwaliteit beleggingsdienstverlening](#).

Uit het onderzoek blijkt dat de kwaliteit van de beleggingsdienstverlening van beleggingsondernemingen nog altijd wisselend is. Sommige beleggingsondernemingen winnen voldoende relevante informatie van de klant in, terwijl bij de meeste beleggingsondernemingen ruimte is voor verbetering. Een volledig klantbeeld is belangrijk omdat het ook de basis vormt van een passende beleggingsportefeuille voor de betreffende klant. Om tegemoet te komen aan een behoefte die leeft bij beleggingsondernemingen, namelijk meer ondersteuning bij het verbeteren van de kwaliteit van beleggingsdienstverlening, heeft de AFM een voorbeeld van een klantdossier, dat zich richt op de inventarisatie, opgesteld. In dit handreikingsdossier gebruikt de AFM voorbeelden die zij in haar werkzaamheden is tegengekomen en die handvatten kunnen bieden aan beleggingsondernemingen bij het verder verbeteren van hun beleggingsdienstverlening.

Doel van het handreikingsdossier

Dit dossier is bedoeld als hulpmiddel voor beleggingsondernemingen die advies- of vermogensbeheerdiensten leveren en die worstelen met het aspect klantinventarisatie. Het handreikingsdossier heeft alleen betrekking op de inventarisatie van klantinformatie. Het is van belang dat alle relevante informatie van de klant wordt ingewonnen en gebruikt wordt bij het samenstellen van het advies: dan kan een beleggingsonderneming een passende portefeuille adviseren, dan wel beheren¹. Het is aan de beleggingsonderneming zelf om op basis van een gedegen inventarisatie een portefeuille te adviseren of samen te stellen die aantoonbaar aansluit op de ingewonnen informatie en past bij de individuele klant.

Van belang is te vermelden dat het handreikingsdossier zoals opgesteld door de AFM, geen uitputtende lijst is van de in te winnen klantinformatie. Naar het oordeel van de AFM heeft de beleggingsonderneming nog altijd ruimte voor andere (inhoudelijke) nuances en

¹ Artikel 4:23, Wft in verbinding met artikel 80a en 80c BGfo

aandachtspunten, op basis van de persoonlijke situatie van de klant, de afhankelijkheid van het vermogen en/of de complexiteit van zijn situatie. Ook de wijze waarin een beleggingsonderneming haar klantinventarisatie wil vatten, is vormvrij²: de klantinformatie zelf staat in dit handreikingsdossier centraal, niet de wijze waarop een beleggingsonderneming de relevante informatie inwint of vastlegt. Tot slot is het van belang te benadrukken dat het up-to-date houden van de klantinformatie samen met het monitoren van het risico van de portefeuille en de beleggingsdoelstelling, doorlopende processen zijn. Een beleggingsonderneming zal de relevante klantinformatie niet alleen initieel, dus bij aanvang van de dienstverlening moeten uitvragen, maar zal daarnaast periodiek, bij voorkeur jaarlijks, een evaluatie van het klantbeeld en de dienstverlening moeten laten plaatsvinden en op het moment dat omstandigheden, denk aan een scheiding of overlijden van een partner, daartoe aanleiding geven.³

Toelichting inventariseren risicobereidheid

De AFM heeft in meerdere onderzoeken geconstateerd dat veel beleggingsondernemingen de risicobereidheid van de klant niet of onvoldoende in kaart brengen. In dit handreikingsdossier heeft de AFM daarom een toelichting opgenomen waarmee beleggingsondernemingen hun inventarisatie van de risicobereidheid kunnen beoordelen en waar nodig aanpassen.

Hoe gebruik ik dit handreikingsdossier?

Dit handreikingsdossier is uitsluitend bedoeld als hulpmiddel. De AFM kan zich voorstellen dat beleggingsondernemingen het dossier gebruiken als controlemiddel voor de klantinventarisatie die zij zelf uitvoeren. Het is nadrukkelijk niet de bedoeling dat beleggingsondernemingen dit handreikingsdossier integraal kopiëren en één-op-één gebruiken in hun eigen dienstverlening. Er kunnen ook geen rechten worden ontleend aan dit dossier: elk dossier is situatieafhankelijk. Beleggingsondernemingen blijven zelf verantwoordelijk voor een correcte klantinventarisatie en passendheid van het advies of de passendheid van de beleggingsportefeuille bij de individuele klant, alsmede verslaglegging en vastlegging van de ingewonnen relevante informatie.

Tot slot merkt de AFM op dat dit dossier enkel ziet op de klantinventarisatie, op basis waarvan de beleggingsonderneming het vermogensbeheer of beleggingsadvies kan inrichten. Dit dossier gaat niet in op de samenstelling van de portefeuille. Ook wordt in dit dossier geen aandacht besteed

² In zoverre dat dient te worden voldaan aan Artikel 35, BGfo.

³ De wettelijk verplichte informatie die de beleggingsonderneming bij vermogensbeheer dient te verstrekken aan de klant is opgenomen in artikel 70 Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen (BGfo), zie ook artikel 69, 71, 71a BGfo.

aan andere verplichtingen die rusten op de beleggingsonderneming, zoals verplichtingen die voortvloeien uit de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft).

Fictief klantdossier XX Vermogensbeheer

Datum intake gesprekken: XX en XX december 2014

Klantgegevens

Naam:	De heer Robert Eijk	Naam partner:	Mevrouw Karin Eijk
Geb. datum	01-01-1955	Geb. datum partner:	02-02-1955
Burg. Staat:	Gehuwd		
Kinderen:	Jacob Eijk (03-03-1974)		
Adres:	Gracht 50		
Postcode en plaats:	1000 AA Amsterdam		
Tel nr:	020-1234567		
E-mailadres	roberteijk@voorbeeld.com		
Opleiding	Universitaire opleiding Rechten aan de Universiteit Leiden	Opleiding partner	HBO (Verpleegkunde)
Beroep	Als organisatieconsultant in loondienst bij 'ABC Consultancy'	Beroep partner:	Huisvrouw

Financiële positie ⁴

De financiële positie van Robert en Karin is uitgebreid aan bod gekomen in het intake- en vervolgesprek met hen. De hoofdpunten uit de gesprekken zijn hieronder in het format opgenomen. Robert (59 jaar) en Karin (59 jaar) zijn in gemeenschap van goederen getrouwd. Alle financiële gegevens hebben betrekking op hen samen. Robert is voor ons echter het eerste aanspreekpunt.

⁴ Artikel 4:23, eerste lid, onderdeel a, Wft; artikel 80a eerste lid, onderdeel b en derde lid, BGfo.

Bezittingen	
Vermogen bij XX Vermogensbeheer	€ 600.000
Herkomst vermogen	Erfenis
Waarde eigen woning	€ 200.000
Spaargeld	€ 10.000 bij CASH Bank
Overige beleggingen	€ 2.000 in aandelen en klein deel in obligaties en fondsen bij ABC Bank. Puur speculatief/ hobby
Overige bezittingen (lijfrentes, deelnemingen, etc.)	Kapitaalverzekering á € 25.000. Oud regime (afgesloten in 1991), komt tot uitkering als Robert 65 jaar is (in 2020). Robert verwacht de komende 10 jaar geen financiële meevallers te ontvangen (erfenis oid)
Totaal	€ 837.000

Schulden	
Hypotheek eigen woning	Spaarhypotheek á € 100.000. Huidig saldo: 50.000. Aftrekmogelijkheid hypotheekrente stopt over 17 jaar, in 2031
Overige schulden/verplichtingen	nvt
Totaal	€ 100.000

Totaal	
Totaal netto vermogen	€ 837.000

Overig	
Opgebouwd pensioen	Robert is sinds twee jaar weer in loondienst. Daarvoor hebben Karin en hij 10 jaar gewerkt op hun eigen wijnboerderij in Zuid-Frankrijk. Helaas is het bedrijf door de crisis failliet gegaan, waardoor Robert en Karin

	<p><i>noodgedwongen terug zijn gekomen naar Nederland. Robert heeft in deze periode geen pensioen en AOW opgebouwd. In de jaren voor zijn vertrek naar Frankrijk heeft hij wel pensioen opgebouwd bij een aantal werkgevers, allen volgens een middelloon regeling. Bij het bereiken van zijn pensioengerechtigde leeftijd kan Robert in totaal naar verwachting (als hij blijft werken tot zijn 67e) aanspraak maken op € 20.000 bruto per jaar (onvoldoende om in levensonderhoud te voorzien). Karin heeft nooit pensioen opgebouwd.</i></p>
--	---

Inkomsten op jaarbasis	
Netto inkomsten dienstbetrekking	€ 80.000
Netto inkomsten uit overige bronnen	Nvt
Totaal	€ 80.000

Robert heeft aangegeven dat hij tevreden is met zijn huidige inkomen. In het ergste geval kunnen Karin en hij ervoor kiezen om hun uitgaven te minderen. Deze zijn nu iets lager dan hun inkomsten, waardoor ze iets van vermogen kunnen sparen. Hoeveel dat is, vindt Robert echter moeilijk vast te stellen. Daarom hebben we besloten dit extra spaargeld nog niet mee te nemen in deze intake. Op een later moment kunnen we de extra spaargelden in kaart brengen en meenemen. Daarom afgesproken dat Robert en Karin bij het volgende gesprek hun IB-aangiften meebrengen.

Doelstelling⁵

Robert en Karin hebben gedurende 10 jaar in Zuid-Frankrijk gewoond. Sinds twee jaar zijn ze terug in Nederland waar Robert zijn advieswerkzaamheden weer heeft opgepakt. Onlangs hebben zij een aanzienlijke erfenis gekregen. Hun vermogen komt daarmee op € 600.000. Dit bedrag hebben zij op dit moment niet nodig. Robert ontvangt momenteel ongeveer € 80.000 netto per jaar en wil

⁵ Artikel 4:23, eerste lid, onderdeel a, Wft; artikel 80a, eerste lid, onderdeel a en tweede lid, BGfo.

dit inkomensniveau ook na pensionering behouden. Robert is zich ervan bewust dat hij vanwege zijn verblijf in Frankrijk een 'pensioengat' heeft en (relatief) weinig pensioen heeft opgebouwd en wil daarom graag zijn huidige vermogen gebruiken om zijn pensioen in de toekomst aan te vullen. Zijn vrouw heeft geen inkomen en geen pensioen opgebouwd en zal na pensionering alleen AOW ontvangen. De kapitaalverzekering die zij hebben afgesloten, dient als een extra appeltje voor de dorst na pensionering. Robert droomt ervan om een keer samen met zijn vrouw een grote cruise te maken, daar zou de kapitaalverzekering voor gebruikt kunnen worden. Andere wensen hebben ze niet: de woning voldoet ook de komende jaren prima, de spaarhypothek zal in 2031, volgens plan, volledig zijn afgelost en voor vakanties en een nieuwe (tweedehands) auto volstaat Roberts jaarlijkse inkomen.

Robert gaat in 2022 met pensioen (hij is dan 67 jaar). Tot die tijd heeft hij zijn (opgebouwde) vermogen niet nodig. Omdat hij tot die tijd in de opbouwfase van dit vermogen zit, is zijn beleggingshorizon vastgesteld op 7 jaar, waarna hij zal beginnen met onttrekken. Het pensioen dat hij bij zijn huidige en vorige werkgever(s) in loondienst gedurende 17 jaar heeft opgebouwd is naar verwachting goed voor € 20.000 bruto per jaar (zie UPO in bijlage). Daarbovenop ontvangen Robert en zijn vrouw allebei vanaf 2022 AOW. Dit komt in hun situatie neer op een totaal bedrag van €15.000 netto per jaar. Dit betekent dat er een jaarlijkse onttrekking van het vermogen van circa € 45.000 moet plaatsvinden om het huidige inkomensniveau (van € 80.000) te evenaren.

Kijkend naar de behoefte van de klant (doelstelling en horizon), komen we uit op € 600.000. Met dit doelbedrag als uitgangspunt willen Robert en zijn vrouw na de opbouwfase van 7 jaar in principe 20 jaar, maar tenminste 16 jaar, kunnen onttrekken. We gaan dan wel uit van 4% per jaar netto rendement (na aftrek kosten). Dat is gezien de huidige marktomstandigheden ambitieus, dit is ook besproken met Robert. Tegelijkertijd hebben we de onttrekkingen gecorrigeerd voor verwachte inflatie en hebben we ook (verwachte) belastingen meegerekend.

Rendementscalculatie gemaakt en verschillende scenario's met Robert besproken. Hij snapt dat hoge rendementen samenhangen met hogere risico's en is wat huiverig voor al te hoge risico's. Hij belegt daarom liever wat behoudend. Dit komt voort uit een negatieve ervaring die hij heeft met producten die veel te hoge rendementen voorspiegelden en risico's kenden. De beloofde hoge rendementen bleken hier niet waargemaakt, wat tot een grote teleurstelling bij Robert en zijn vrouw heeft geleid. Uiteindelijk zijn we (gegeven zijn doelstelling) gezamenlijk uitgekomen op een streefrendement van 4% netto rendement per jaar (met bijbehorend risico). De rendementsberekening toont dat dit neer komt op een verwacht bedrag van ongeveer € 745.000 in 2022. Zouden we dit bedrag halen, dan heeft Robert meer dan voldoende vermogen om

gedurende langere tijd (uitgangspunt is 20 jaar) in reële termen € 45.000 per jaar te blijven onttrekken.

Risicobereidheid ⁶

Zie ook de toelichting inventarisatie van risicobereidheid

Uitgebreid met Robert en Karin gesproken over risicobereidheid en de risico's van beleggen. Hieronder volgt een korte samenvatting van het gesprek. Robert heeft tot nu toe niet belegd op grote schaal omdat hij de risico's te groot vond, maar hij heeft voor zichzelf nu de afweging gemaakt dat hij dit risico wel wil lopen in ruil voor een hogere pensioenopbouw. Robert staat huiverig tegenover een '2008 scenario' en geeft aan zich grote zorgen te maken als de portefeuille in uitzonderlijke gevallen ineens aanzienlijk (25% of meer) zou dalen. Hij heeft gemerkt wat een dergelijke crash met vrienden heeft gedaan en voelt zich hier niet comfortabel bij. Hij geeft wel aan iets van risico te willen accepteren om uiteindelijk een hoger rendement te verkrijgen (hij begrijpt dat beleggen risico's meebrengt). We hebben een aantal kortjarige en langjarige rendementsgrafieken besproken en daaruit blijkt dat Robert zich niet comfortabel voelt bij jaarlijkse schommelingen van meer dan 15 tot 20% in 'normale' jaren. Wanneer hij zijn doelstelling niet zou halen, dan heeft dit een directe impact op zijn leven (minder pensioen). Robert geeft aan dat hij na 8 jaar tenminste € 400.000 over wil houden. Dit scenario mag zich alleen in extreme beursjaren voordoen (zelden, dus tussen de 5-10%). Zou dit scenario zich voordoen, dan komen we hier op terug. Robert kan natuurlijk nog wel iets interen op zijn vermogen - het belegbare vermogen van € 600.000 is hoger dan de € 400.000 die hij wil overhouden - maar niet te veel, omdat zijn pensioeninkomen niet voldoende is om in zijn levensonderhoud te voorzien. Op de vraag of hij aan het einde van de opbouwfase bereid is een deel van zijn initiële inleg te verliezen, antwoordt Robert dat hij hiertoe bereid is, maar zeker niet van harte. Enkele jaren voordat tot onttrekking wordt overgegaan zorgen we dat de eerste onttrekkingen liquide aangehouden worden. Zou Robert teveel initiële inleg verliezen, is het namelijk lastig dit dan verder op te bouwen. Afgesproken met Robert om zijn risicobereidheid op korte termijn extra aandacht te geven in de gesprekken om de vinger aan de pols te houden.

Kennis en ervaring ⁷

Uit de gesprekken met Robert en Karin blijkt dat Robert de afgelopen twee jaar wat heeft geëxperimenteerd met beleggen. Niet op grote schaal, maar meer om te kijken of beleggen iets voor hem was, dus bedoeld als speelgeld 'voor de lol'. Robert heeft hierdoor wel wat kennis

⁶ Artikel 4:23, eerste lid, onderdeel a, Wft; artikel 80a, tweede lid, BGfo.

⁷ Artikel 4:23, eerste lid, Wft; artikel 80a, eerste lid, onderdeel c, BGfo; artikel 80c BGfo.

opgedaan, maar is zeker geen expert op het gebied van beleggen. Ik pas mijn communicatie met Robert hierop aan door meer en eenvoudig beschreven informatie met hem te delen. Hoewel Robert dus wel wat ervaring heeft met execution only beleggen, heeft hij niet eerder betaald voor advies of beheer. Robert heeft naar eigen zeggen voor vermogensbeheer gekozen omdat dit hem veel werk uit handen neemt en hij zijn vermogen liever uitbesteed aan een professional dan zelf wat uit te proberen. Hij heeft door zijn drukke baan weinig tijd (en zin) om zich uitgebreid in de financiële markten te verdiepen. Hij leest wel eens het financiële katern van de krant, of bladert door een tijdschrift voor beleggers, maar daar blijft het dan ook bij. Karin geeft zelf aan geen affiniteit te hebben met beleggen, noch enige substantiële kennis en ervaring. Zij voelt zich er prettig bij als Robert ons eerste aanspreekpunt is.

Hoewel Robert enige ervaring heeft met aandelen, obligaties en beleggingsfondsen, heeft hij de afgelopen jaren slechts incidenteel (paar keer per jaar) gehandeld. Alleen het aan- en verkopen van aandelen deed hij iets vaker, ongeveer eens in de drie maanden. Het volume in euro's van zijn transacties de afgelopen twee jaar was dan ook niet groot, voor wat betreft de aandelen zo'n €1000 en obligaties en fondsen beiden € 500. Zijn kennis van financiële producten is beperkt tot wat basiskennis van aandelen, obligaties en beleggingsfondsen. Om te kijken wat hij daadwerkelijk van genoemde beleggingen weet zijn enkele toetsvragen gesteld. Uit zijn antwoorden kwam het beeld naar voren dat Robert zijn eigen kennisniveau nog wat te hoog inschat. Zo bleek hij het verschil tussen een open en closed end beleggingsfonds niet te weten en gaf hij aan te menen nooit je inleg te kunnen verliezen bij het beleggen in obligaties. Robert geeft zelf ook aan absoluut geen kennis (noch ervaring) te hebben van/ met alternatieve beleggingen, derivaten, geldmarktinstrumenten, gestructureerde producten, (vastgoed) cv's of private equity. Belangrijk om hiermee rekening te houden in de communicatie over de toekomstige portefeuille, voor zover we hierin zouden gaan beleggen.

Beleggingsvoorstel XX Vermogensbeheer

Het is van belang dat alle relevante informatie van de klant gebruikt wordt bij het samenstellen van het advies of de beheerportefeuille: alleen dan kan een beleggingsonderneming een passend advies verlenen dat aansluit bij de ingewonnen, relevante klantinformatie. Het is aan de beleggingsonderneming een portefeuille te adviseren dan wel samen te stellen die aantoonbaar past bij de individuele klant. De AFM beoordeelt beleggingsportefeuilles op basis van passendheid bij de individuele klant.⁸

⁸ 4:24, eerste lid, Wft.

Toelichting inventarisatie van risicobereidheid

De AFM heeft in onderzoeken geconstateerd dat een grote groep beleggingsondernemingen de risicobereidheid van de klant niet of onvoldoende in kaart brengen. Dit ondanks de verplichting om deze informatie (actief) in te winnen en vast te leggen. Met deze toelichting geeft de AFM een aantal principes waarmee beleggingsondernemingen hun inventarisatie van de risicobereidheid kunnen beoordelen en waar nodig aanpassen⁹. Verder is aangegeven welk soort vragen in ieder geval zinvol is om de ‘subjectieve’ risicobereidheid uit te vragen.

<i>Algemeen</i>	<i>Toelichting</i>
<p>Bij het inventariseren van de risicobereidheid wordt onderscheid gemaakt tussen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - het risico dat de klant <i>kan</i> dragen (objectieve risicobereidheid); en - het risico dat de klant <i>wil</i> lopen (subjectieve risicobereidheid) 	<p>Het is belangrijk dat beide dimensies afzonderlijk in kaart worden gebracht.</p> <p>Het risico dat een klant kan dragen hangt vooral samen met de zijn financiële positie en doelstelling. De adviseur moet daarbij bijvoorbeeld beoordelen hoe afhankelijk de klant is van het halen van zijn doelstelling en welk vermogen de klant minimaal nodig heeft. In de leidraad De klant in beeld heeft de AFM dit uitgebreider toegelicht.</p>
<p><i>Bij het bepalen hoeveel risico de klant wil lopen (de subjectieve of mentale risicobereidheid) worden in ieder geval de volgende punten uitgevraagd:¹⁰</i></p>	
<ul style="list-style-type: none"> - Is de klant bereid het risico te lopen een deel van zijn inleg te verliezen; en - Welk verlies is de klant bereid te accepteren? 	<p>Beleggen betekent risico. Het is belangrijk dat de klant beseft dat hij een deel van zijn inleg kan kwijtraken. Door in te gaan op welk bedrag de klant bereid is te verliezen, kan dit risico tastbaar worden gemaakt. Dit kan bijvoorbeeld door de klant voor te houden welk bedrag hij kan verliezen als een 2008-scenario (of een vergelijkbaar scenario) zich op het einde van de looptijd opnieuw voordoet.</p> <p>Deze vragen helpen de klant bewust te worden van de risico's en mogelijkheden van beleggen. Voorkomen moet worden dat de klant de indruk krijgt dat er een ondergrens is bepaald.</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Welke tussentijdse schommelingen zijn acceptabel? 	<p>Gedurende de looptijd kan de klant zenuwachtig worden van al te grote schommelingen. Dit kan tot gevolg hebben dat dan alsnog de portefeuille moet worden aangepast, op een moment dat het qua marktomstandigheden minder goed uitkomt.</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Hoe erg is het voor de klant als de doelstelling niet wordt gehaald? 	<p>Er bestaat altijd een risico op het niet behalen van de doelstelling. Het is belangrijk dat risico met de klant te bespreken en na te gaan hoe de klant daar tegenover staat.</p>

⁹ Deze toelichting is afgeleid van de Leidraad De klant in beeld (2011)

¹⁰ Waar nodig zal de beleggingsonderneming meer vragen moeten stellen om zich een beeld te vormen.

	Niet alle klanten kennen een concrete doelstelling. In dergelijke gevallen is het uitvragen van de rendementsdoelstelling relevant. Vervolgens kan worden geïnventariseerd hoe erg de klant het vindt als dit doelrendement niet wordt behaald.
<i>Gehanteerde uitgangspunten bij het inventariseren van de risicobereidheid:</i>	
Vragen zijn duidelijk en begrijpelijk voor de klant.	Voor veel klanten zijn begrippen als standaarddeviatie of volatiliteit niet goed te begrijpen. Een concreet getal dat aansluit bij de persoonlijke situatie van de klant (“uw portefeuille daalt met €20.000”) zegt veel klanten meer dan enkel het gebruik van procenten (bijv. “een daling van uw portefeuille met 10%”).
Vragen zijn meetbaar en sluiten aan bij de situatie van de klant.	Met realistische voorbeelden kan de klant beter inschatten welk risico hij wil lopen en ook voor de beleggingsondernemingen zijn de uitspraken daarmee ‘smart’. Voor een klant die zijn pensioen wil aanvullen, is het het meest tastbaar als hij voorgerekend krijgt wat het effect is van een negatief scenario op zijn aanvullend inkomen (“op 65-jarige leeftijd komt de aanvulling op uw pensioen bij een negatief scenario op circa € 1500 per mnd in plaats van de beoogde € 2000 per mnd”).
De objectieve en subjectieve risicobereidheid worden niet gemiddeld: er worden bijvoorbeeld knock-out criteria gehanteerd.	Sommige klanten willen best risico lopen: ze zijn weinig risico-avers, eerder risicozoekend. Maar ook voor een klant die risico wil lopen, geldt dat bijvoorbeeld een pensioendoelstelling in combinatie met een korte beleggingshorizon maakt dat hij dat risico niet kan lopen. Een offensieve beleggingsportefeuille is dan vaak niet passend is. De pensioendoelstelling gecombineerd met de beleggingshorizon fungeren als knock-out criterium. Als een beleggingsonderneming werkt met een puntentelling om de risicobereidheid vast te stellen, moet dit op een juiste wijze worden verwerkt. Een klant die zowel nu als in de toekomst niet afhankelijk is van het vermogen, kan slecht omgaan met (neerwaartse) bewegingen van zijn vermogen. Een defensieve portefeuille of sparen is dan eerder passend. Hierbij geldt dat het risico dat hij wil lopen in de vorm van tussentijdse schommelingen als knock-out criterium fungeert.

Veelgestelde vragen bij het inventariseren van de Risicobereidheid

Moet ik een vragenlijst hanteren om de risicobereidheid te inventariseren?

Nee, dat is niet verplicht. Zoals blijkt uit het Handreikingsdossier waarin de risicobereidheid van de klant is weergegeven in een stuk tekst. Wel is het belangrijk dat u in ieder geval bovenstaande punten bespreekt met uw klant en vastlegt. Daarnaast is het zinvol om de vastlegging met uw klant te delen, zodat hij kan nagaan of hij zich in uw beschrijving herkent.

Ik hanteer een vragenlijst met een puntentelling om de risicobereidheid te bepalen. Is dat verkeerd?

Meerdere beleggingsondernemingen hanteren een puntentelling bij hun vragenlijst. Deze puntentelling loopt soms fout doordat de punten van de objectieve risicobereidheid en subjectieve risicobereidheid bij elkaar worden opgeteld en gemiddeld. Met de juiste knock-out criteria kan dit worden voorkomen. Hierbij zijn knock-out-criteria een middel. Het draait erom dat de beleggingsonderneming kritisch stilstaat bij de antwoorden die de klant geeft en mogelijke tegenstrijdigheden adresseert.

Mijn klant heeft voldoende vermogen en wil gewoon een goed rendement. Moet ik dan ook de risicobereidheid inventariseren?

Om zogenaamd 'vrij vermogen' te beheren is het juist van belang te weten wat de risicobereidheid is van de klant. Het is dan het voornaamste aspect dat richting geeft aan het beheer van de portefeuille. Het bepalen van een rendementsdoelstelling met daarbij een passende risicobereid is hier noodzakelijke informatie.

Ik gebruik een softwaresysteem waar met behulp van een grafiek de belangrijkste informatie met de klant wordt besproken. Is dat voldoende?

Als AFM zien we steeds meer het gebruik van softwaretools om inzichtelijk te maken wat te verwachten ontwikkelingen van het ingelegde vermogen zijn bij verschillende scenario's (negatief, neutraal, positief). Het zijn nuttige tools voor het inventariseren van de risicobereidheid. Het is wel van belang ook hierbij bovenstaande vragen, zoals welk deel van zijn inleg de klant bereid is als mogelijk verlies te accepteren, expliciet te bespreken en ook vast te leggen. Ook het doornemen van een extreem scenario (vergelijk de kredietcrisis) kan de klant meer bewust maken van de risico's die beleggen met zich brengt en voorkomen dat de klant bijvoorbeeld het 'negatieve scenario' als maximum verlies gaat beschouwen.

Autoriteit Financiële Markten

T 020 797 2000 | F 020 797 3800

Postbus 11723 | 1001 GS Amsterdam

www.afm.nl

De tekst is met zorg samengesteld en is informatief van aard. U kunt er geen rechten aan ontleen. Door besluiten op nationaal en internationaal niveau is het mogelijk dat de tekst niet langer actueel is wanneer u deze leest. De Autoriteit Financiële Markten (AFM) is niet aansprakelijk voor de eventuele gevolgen - zoals bijvoorbeeld geleden verlies of gederfde winst - ontstaan door acties ondernomen naar aanleiding van deze tekst.