



# Zorgplicht Vaststellingen en standpunten naar aanleiding van inspecties

## Samenvatting

Augustus 2014

In het kader van haar toezicht op de gedragsregels heeft de FSMA vanaf mei 2013 bij heel wat banken en beleggingsondernemingen inspecties gedaan over de naleving van de zorgplicht wanneer cliënten van deze ondernemingen beleggingsproducten aan- of verkopen. Wat de banken betreft werden zowel de retailbanken, de zakenbanken als de internetbanken onderzocht.

De zorgplicht houdt onder meer in dat ondernemingen die complexe financiële instrumenten<sup>1</sup> aanbieden, hun cliënten voorafgaandelijk bevragen over de kennis en ervaring die ze hebben met betrekking tot de voorgenomen transacties. Indien de verrichting wordt aanbevolen in het kader van beleggingsadvies of wanneer de onderneming de portefeuille op discretionaire basis beheert, moet de onderneming bovendien nagaan of de verrichting voor de betrokken cliënt geschikt is. Daarbij moet rekening gehouden worden met de individuele doelstellingen en financiële draagkracht van de cliënt.

De klemtoon van de inspecties over de naleving van de zorgplicht lag op de bescherming van de retailcliënten. Naar aanleiding van haar inspecties heeft de FSMA 115 tekortkomingen vastgesteld in de wijze waarop de betrokken gereguleerde ondernemingen de gedragsregels over de zorgplicht interpreteerden en toepasten. Dit heeft aanleiding gegeven tot 62 bevelen<sup>2</sup> waarbij de FSMA aan de betrokken ondernemingen een actieplan heeft gevraagd om binnen een vooropgestelde termijn aan de tekortkomingen te verhelpen. De naleving van dit actieplan wordt door de FSMA nauwgezet opgevolgd.

Deze overzichtsnote gaat in op de belangrijkste vaststellingen die de FSMA heeft gedaan tijdens deze inspecties en de aanbevelingen die eruit voortvloeien. De vaststellingen en aanbevelingen hebben betrekking op:

- de inhoud van de informatie die de ondernemingen inwinnen bij hun cliënten;
- het gebruik van gestandaardiseerde beleggersprofielen;
- de afwezigheid van bescherming van de cliënt bij verkoopadvies en advies bij de cliënten thuis;
- het bedrijfsmodel van sommige gereguleerde ondernemingen.

---

<sup>1</sup> Cfr. artikel 27, § 6 van de wet van 2 augustus 2002.

<sup>2</sup> Een bevel is een maatregel waarmee de FSMA de effectieve leiding van de gereguleerde onderneming, met toepassing van artikel 36 en/of artikel 36bis van de wet van 2 augustus 2002, beveelt correctiemaatregelen te nemen binnen een door haar opgelegde termijn. Deze maatregel wordt genomen nadat een overtreding is vastgesteld van de MiFID-gedragsregels alsook van de daaraan gerelateerde reglementeringen, dan wel nadat een tekortkoming in de organisatie van de gereguleerde onderneming is opgemerkt.

## 1 Inhoud van informatie

De informatie die ondernemingen bij hun cliënten inwinnen, is in vele gevallen te beperkt. Cliënten worden via een vragenlijst uitgenodigd zich uit te spreken over hun kennis en ervaring met betrekking tot een brede categorie van financiële producten waarvan de kenmerken en de complexiteit onderling zeer uiteenlopend zijn. Sommige ondernemingen gaan er bijvoorbeeld van uit dat een cliënt met kennis van een beleggingsfonds, automatisch ook kennis heeft van de werking en de risico's verbonden aan een tak 23-verzekeringsfonds. Cliënten moeten de vragen ook vaak met ja of nee beantwoorden en deze vragen laten weinig of geen nuancering toe.

De FSMA vraagt dat de vragenlijsten uitgaan van een voldoende verscheidenheid in financiële producten en zich niet beperken tot vragen waar de cliënt louter ja of nee moet op antwoorden.

De verantwoordelijkheid voor het inwinnen van de informatie moet bij de gereguleerde onderneming blijven en kan niet op de cliënt worden afgewenteld. De gereguleerde onderneming mag daarentegen wel vertrouwen op de informatie die hij van zijn cliënt heeft ontvangen, tenzij hij weet of zou moeten weten dat deze informatie onjuist, onvolledig of voorbijgestreefd is. Dit is met name het geval indien de antwoorden die de gereguleerde ondernemingen op de door hen gestelde vragen ontvangen, onderling tegenstrijdig zijn.

Gereguleerde ondernemingen moeten zich er van vergewissen dat de antwoorden die de cliënt geeft, coherent zijn.

De FSMA heeft bijzondere aandacht besteed aan de gereguleerde ondernemingen die hun diensten via internet aanbieden. De afwezigheid van een persoonlijk contact tussen cliënt en zijn gereguleerde onderneming maakt dat het moeilijker is om van de cliënt volledige en coherente informatie te bekomen.

De geautomatiseerde vragenlijsten die via internet gehanteerd worden, moeten rekening houden met de moeilijkheid om op afstand volledige en coherente informatie te bekomen.

## 2 Het gebruik van gestandaardiseerde beleggersprofielen

Als de verrichtingen van de cliënten kaderen in een relatie van beleggingsadvies of vermogensbeheer, werken de meeste gereguleerde ondernemingen met een beperkt aantal gestandaardiseerde beleggersprofielen. Deze variëren tussen 'defensief' en 'dynamisch'. Op basis van de antwoorden die de cliënt heeft ingevuld op de vragenlijst, wijst zijn gereguleerde onderneming hem toe aan één van die gestandaardiseerde beleggersprofielen.

Het gebruik van deze gestandaardiseerde beleggersprofielen laat de ondernemingen ook toe niet enkel te adviseren over een individuele transactie, maar ook over de opbouw en samenstelling van de beleggersportefeuille in zijn geheel.

Maar tijdens de inspecties werd vastgesteld dat de betrokken ondernemingen de geschiktheid van de verrichtingen van hun cliënten enkel toetsen op basis van dit gestandaardiseerd beleggersprofiel en niet op basis van de individuele informatie die de cliënt via het vragenformulier aan zijn onderneming heeft aangereikt.

De FSMA vindt het gebruik van dergelijke gestandaardiseerde beleggersprofielen een goede praktijk. Maar de FSMA vraagt tevens dat de gereguleerde onderneming transactie per transactie moet kunnen aantonen dat deze voor de cliënt geschikt is. Dit houdt in dat de cliënt beschikt over de vereiste kennis en ervaring, dat de verrichting past in zijn doelstellingen en dat ze rekening houdt met zijn financiële draagkracht.

### 3 Verkoopsadvies en advies bij de cliënten thuis

Een veel voorkomende vaststelling tijdens de inspecties was dat gereguleerde ondernemingen hun advies beperkten tot de aankoopverrichtingen van hun cliënten. In de praktijk werd evenwel vastgesteld dat gereguleerde ondernemingen hun cliënten ook adviseren om een beleggingsproduct te verkopen, desgevallend met de bedoeling een ander beleggingsproduct in de plaats te kopen.

De FSMA dringt erop aan dat de ondernemingen passende procedures voorzien om ervoor te zorgen dat ook bij verkooptransacties getoetst wordt of deze geschikt zijn voor de cliënt.

Een pijnpunt werd eveneens vastgesteld bij de medewerkers van gereguleerde ondernemingen die hun cliënten thuis bezoeken. Op zich lijkt deze praktijk te beantwoorden aan een rechtmatige vraag tot dienstverlening van de cliënten en is ze ook niet door de wet verboden. Maar deze verrichtingen gebeuren vaak buiten de voorziene beschermingsprocedures die de ondernemingen hebben opgezet voor de cliënten die via de gebruikelijke kanalen hun verrichtingen doen.

De FSMA dringt erop aan dat advies bij de cliënten thuis beter omkaderd zou worden.

## 4 Bedrijfsmodel van de gereguleerde onderneming

De regels inzake zorgplicht leggen een gereguleerde onderneming aanzienlijk meer verantwoordelijkheid op van zodra er diensten van beleggingsadvies worden verricht, meer bepaald van zodra een verrichting kadert in een gepersonaliseerde aanbeveling aan de cliënt.

Sommige ondernemingen kiezen er voor om hun cliënten geen gepersonaliseerde beleggingsaanbevelingen te geven. Zij moeten zich dan beperken tot het geven van feitelijke informatie over de beleggingsproducten wanneer de cliënt hierom vraagt. Hun verplichting beperkt zich in dergelijk geval tot het verifiëren van de passende kennis en ervaring wanneer de cliënt een complex financieel instrument wil kopen.

Tijdens de inspecties werd in een aantal gevallen vastgesteld dat de betrokken gereguleerde onderneming ervan uitging dat zij haar cliënten geen diensten van beleggingsadvies verschaften terwijl uit de vaststellingen van de FSMA bleek dat dit wel het geval was. De betrokken ondernemingen werden verplicht hun bedrijfsmodel aan te passen.

De FSMA wijst de gereguleerde ondernemingen erop dat zodra ze een gepersonaliseerde aanbeveling geven aan hun cliënten er sprake is van beleggingsadvies en ze in dat geval steeds moeten nagaan of de verrichting voor de betrokken cliënten geschikt is.

\* \* \*

In de omstandige nota voor de sector wordt verder in detail ingegaan op de vaststellingen die de FSMA tijdens haar inspecties heeft gedaan en worden de aanbevelingen verduidelijkt die ze in haar inspectieverslagen aan de betrokken ondernemingen heeft geformuleerd.

