



# Zorgplicht

## Vaststellingen en standpunten naar aanleiding van inspecties

Augustus 2014

## Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	3
2	Voorwerp van de inspecties en uitgevoerde werkzaamheden.....	3
3	Kwalificatie van de vaststellingen.....	5
4	Statistieken.....	6
5	Vaststellingen en standpunten van de FSMA over de zorgplicht.....	7
5.1	Inzameling, coherentie en actualisatie van cliënteninformatie.....	8
5.1.1	Referentiekader.....	8
5.1.2	Vaststellingen en standpunten.....	10
5.2	Beoordeling van de geschiktheid en de passendheid van transacties.....	15
5.2.1	Referentiekader.....	15
5.2.2	Vaststellingen en standpunten.....	16
5.3	Selectie, goedkeuring en commercialisering van producten.....	22
5.3.1	Referentiekader.....	22
5.3.2	Vaststellingen en standpunten.....	22
5.4	Informatie aan cliënten over de zorgplicht.....	23
5.4.1	Referentiekader.....	23
5.4.2	Vaststellingen en standpunten.....	23
5.5	Evaluatie en monitoring van beleid en procedures in verband met de zorgplicht..	24
5.5.1	Referentiekader.....	24
5.5.2	Vaststellingen.....	24
5.6	Bewaring van gegevens in verband met de zorgplicht.....	25
5.6.1	Referentiekader.....	25
5.6.2	Vaststellingen.....	26

## 1 Inleiding

Artikel 45 van de [wet van 2 augustus 2002](#)<sup>1</sup> draagt het toezicht op de naleving van de gedragsregels als bedoeld in de artikelen 26, 27, 28 en 28*bis* op aan de FSMA. Het Centraal Inspectieteam van de FSMA staat in voor de uitoefening van dit toezicht.

Vanaf mei 2013 voerde de FSMA bij diverse kredietinstellingen en beleggingsondernemingen inspecties uit om na te gaan of de gedragsregels in verband met de zorgplicht worden nageleefd.

Deze nota biedt een overzicht van de belangrijkste vaststellingen en standpunten die de FSMA naar aanleiding van deze inspecties aan de sector wil meedelen.

## 2 Voorwerp van de inspecties en uitgevoerde werkzaamheden

De inspecties die de FSMA vanaf mei 2013 heeft uitgevoerd, hebben tot doel om na te gaan of de banken of de beleggingsondernemingen de gedragsregels in verband met de zorgplicht naleven. De FSMA richtte zich hierbij tot alle types banken: zowel zakenbanken, banken met een uitgebreid retailnetwerk als de internetbanken. Naast de Belgische banken kwamen ook een aantal bijkantoren van buitenlandse kredietinstellingen en beleggingsondernemingen aan bod. Daarbij heeft de FSMA voornamelijk de focus gelegd op niet-professionele cliënten in de segmenten 'retail banking'. In een aantal gevallen werd ook de afdeling vermogensbeheer geïnspecteerd.

De FSMA baseerde haar auditwerkzaamheden op het auditprogramma dat beschikbaar is op de website van FSMA. De volgende aspecten kwamen daarbij aan bod:

- de inzameling, coherentie en actualisatie van cliënteninformatie;
- de beoordeling van de geschiktheid en/of de passendheid van de transacties (in functie van het zorgplichtmodel van de onderneming);
- de informatie aan de cliënten met betrekking tot de zorgplicht;
- de evaluatie en monitoring van het beleid en de procedures in verband met de zorgplicht.

De FSMA heeft, in de mate waarin ze impact hebben op de zorgplicht, ook de vergoedingen en de commerciële doelstellingen, alsook het proces van selectie, goedkeuring en commercialisering van producten geanalyseerd.

---

<sup>1</sup> Wet van 2 augustus 2002 betreffende het toezicht op de financiële sector en de financiële diensten.

Gelet op het belang van het thema en van de gedane vaststellingen, werd besloten deze inspectieronde verder te zetten in de tweede helft van 2014. De FSMA zal daarbij tevens gebruik maken van mystery shopping. Daarvoor doet de FSMA beroep op een externe partner die onder de verantwoordelijkheid van de FSMA een aantal uitgekozen shoppers naar de agentschappen van diverse gereguleerde ondernemingen stuurt waarbij een vooraf uitgewerkt scenario wordt gevolgd. De FSMA zal de betrokken gereguleerde ondernemingen nadien confronteren met de bevindingen van deze oefening.

In de praktijk verlopen de inspecties die de FSMA zelf voert in verschillende fasen. Ze worden hieronder beschreven.

#### Fase 1: analyse van het beleid en de procedures in verband met het zorgplichtmodel

Deze fase speelt zich voornamelijk op de hoofdzetel van de onderneming af en omvat de analyse van volgende elementen:

- de informatie die de FSMA heeft opgevraagd in haar opdrachtbrief bij de start van de inspectie;
- het beleid en de procedures in verband met het zorgplichtmodel van de onderneming;
- de controles in verband met het zorgplichtmodel die de internecontrole-diensten van de onderneming uitvoeren (eerste lijn, compliance en interne audit).

#### Fase 2: bezoeken aan het commerciële netwerk, indien van toepassing

De bezoeken in het kantorennetwerk laten toe om na te gaan of het beleid en de procedures in verband met de zorgplicht worden toegepast en of ze leiden tot een loyale, billijke en professionele behandeling van de cliënten. De kantoren worden geselecteerd op basis van gegevens die door de onderneming werden verstrekt en op basis van criteria van de FSMA. Afhankelijk van de grootte van de gereguleerde onderneming worden ongeveer 5 à 10 % van de kantoren bezocht. Daarbij wordt er voor een geografische spreiding gezorgd wat maakt dat er kantoren in alle provincies en regio's worden bezocht.

#### Fase 3: analyse van cliëntendossiers

Deze fase laat toe om na te gaan of het beleid en de procedures in verband met de zorgplicht worden toegepast en of de onderneming haar verplichtingen inzake gegevensbewaring nakomt.

De dossiers worden geselecteerd op basis van gegevens die door de onderneming werden verstrekt en op criteria van de FSMA.

Op basis van deze analyses wordt het inspectieverslag opgesteld dat door het directiecomité van de FSMA wordt goedgekeurd. Het verslag wordt overhandigd aan het hoofd van de effectieve leiding van de gereguleerde onderneming en de voorzitter van het wettelijk bestuursorgaan indien het verslag bevelen bevat.

Indien het om gereguleerde ondernemingen gaat waarvoor de Nationale Bank de prudentiële toezichthouder is, ontvangt deze laatste een kopie van het verslag.

Ook de erkend commissaris krijgt ter informatie een kopie van het verslag.

Voor wat de bijkantoren betreft van Europese gereguleerde ondernemingen wordt eveneens een kopie overgemaakt aan de toezichthouder van het betrokken land van oorsprong.

Afhankelijk van het verslag wordt van de gereguleerde onderneming een actieplan gevraagd waarvan de uitvoering periodiek door de diensten van de FSMA wordt opgevolgd.

Meer in het bijzonder wordt nagegaan of de gereguleerde onderneming de concrete maatregelen heeft genomen om tegemoet te komen aan de door de FSMA opgelegde maatregelen.

### 3 Kwalificatie van de vaststellingen

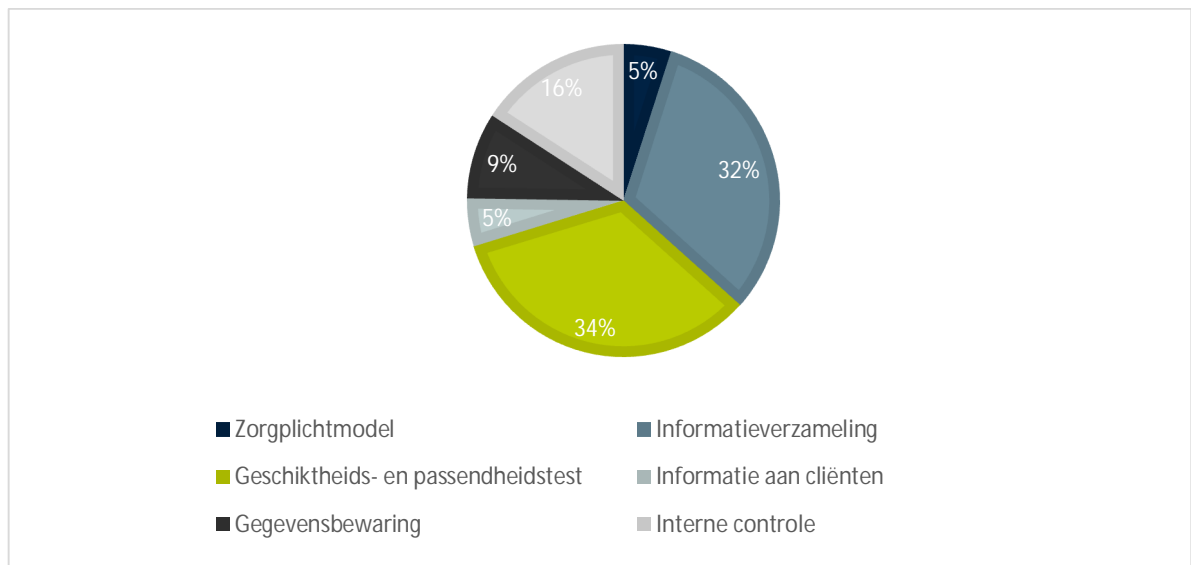
Voor elke overtreding, elke tekortkoming en elk zwak punt dat zij tijdens de verschillende inspecties vaststelde, heeft de FSMA haar standpunt geïdentificeerd en een maatregel uit een van de volgende categorieën genomen:

- een "bevel" is een maatregel waarmee de FSMA de effectieve leiding van de gereguleerde onderneming, met toepassing van artikel 36 en/of artikel 36*bis* 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. De correctiemaatregelen zullen moeten worden goed bevonden door de FSMA en nauwgezet door haar worden opgevolgd;
- een "aanbeveling" heeft betrekking op een tekortkoming in de interne controle. In dat geval verwacht de FSMA van de gereguleerde onderneming dat zij een actieplan opstelt met een gedetailleerde opgave van de te nemen stappen om de tekortkoming weg te werken, en dat zij een verantwoordelijke aanstelt voor de implementatie van dat actieplan. De FSMA zal nagaan of de ten uitvoer te leggen maatregelen pertinent zijn en zal de efficiëntie van die maatregelen opnieuw kunnen evalueren;

- een "aandachtspunt" is een element dat de FSMA onder de aandacht van het management brengt zonder de gereguleerde onderneming echter te vragen ter zake een kortetermijnactieplan op te stellen. Dergelijke aandachtspunten kunnen opnieuw worden bekeken tijdens een latere inspectie, waarbij de FSMA de pertinentie van de door de gereguleerde onderneming genomen maatregelen zal beoordelen.

## 4 Statistieken

De FSMA heeft tot op heden 115 vaststellingen gedaan die aanleiding gaven tot een maatregel. In 62 gevallen werd een bevel gegeven. De onderstaande grafiek geeft de verdeling weer van de bevelen, op basis van de structuur van de werkprogramma's van de FSMA.



## 5 Vaststellingen en standpunten van de FSMA over de zorgplicht

De vaststellingen en standpunten van de FSMA die hierna worden weergegeven, volgen qua structuur in belangrijke mate het gepubliceerde auditwerkprogramma. Ze zijn als volgt onderverdeeld:

- inzameling, coherentie en actualisatie van cliënteninformatie;
- beoordeling van de geschiktheid en de passendheid van transacties;
- selectie, goedkeuring en commercialisering van producten;
- informatie aan cliënten over de zorgplicht;
- evaluatie en monitoring van beleid en procedures in verband met de zorgplicht;
- bewaring van gegevens in verband met de zorgplicht.

Als referentiekader voor de vaststellingen en maatregelen die worden genomen, gelden de volgende wettelijke en reglementaire referentieteksten:

- artikel 27, §§ 1 en 4-6 van de wet van 2 augustus 2002;
- artikels 15-19 van het koninklijk besluit van 3 juni 2007;
- het reglement CBFA van 5 juni 2007;
- artikels 21, 41, 42, 64 en 65, evenals artikel 66 voor wat betreft het verstrekken van beleggingsdiensten en het verrichten van beleggingsactiviteiten, van de wet van 25 april 2014<sup>2</sup>;
- artikels 62 en 62*bis* van de wet van 6 april 1995.

Materiële inbreuken op deze bepalingen geven in principe aanleiding tot het formuleren van bevelen.

---

<sup>2</sup> Tot 7 mei 2014, datum van inwerkingtreding van de wet van 25 april 2014: art. 20 en 20*bis* van de wet 22 maart 1993.

Verder heeft de FSMA ook in belangrijke mate de richtsnoeren over de MiFID-geschiktheidseisen ESMA/2012/387 als referentiekader gebruikt. Deze richtsnoeren werden door de Europese Effecten- en Marktenautoriteit opgesteld in samenspraak met alle Europese nationale MiFID-toezichthouders. De FSMA heeft zich ten aanzien van deze Europese autoriteit er toe verboden om deze richtsnoeren in haar toezichtspraktijk toe te passen. In de mate deze richtsnoeren niet werden omgezet in Belgisch recht geven deze richtsnoeren geen aanleiding tot het formuleren van bevelen, maar wel tot aanbevelingen.

## 5.1 Inzameling, coherentie en actualisatie van cliënteninformatie

### 5.1.1 Referentiekader

#### 5.1.1.1 Geschiktheidstest

De gereguleerde ondernemingen die gekozen hebben voor een zorgplichtmodel op basis van een geschiktheidstoetsing ('suitability test') moeten de regels volgen met betrekking tot de inzameling van informatie over cliënten of potentiële cliënten. Ze moeten een beleid en procedures opstellen die ervoor zorgen dat de transacties die ze aanbevelen in het kader van beleggingsadvies aan volgende criteria voldoen:

- ze komen tegemoet aan de beleggingsdoelstellingen van de cliënt;
- de cliënt heeft voldoende financiële draagkracht om de risico's van de beleggingen te dragen;
- de cliënt heeft de nodige kennis en ervaring om de risico's te begrijpen die ermee gepaard gaan.

De ingezamelde informatie over de kennis en ervaring van de cliënt moet aangepast zijn aan het type cliënt, de aard en de omvang van de geleverde dienst en de betrokken transactie.

De gereguleerde ondernemingen moeten waken over volgende aspecten:

- de omvang van de ingezamelde informatie;
- de betrouwbaarheid en de coherentie van de informatie;
- de actualisatie van de informatie.

Voor informatie over rechtspersonen en groepen van personen gelden bijzondere vereisten.



Als de gereguleerde ondernemingen er niet in slagen om voldoende informatie in te zamelen over een cliënt of potentiële cliënt, mogen zij hem geen beleggingsadvies geven.

De gereguleerde ondernemingen mogen vertrouwen op de informatie die de cliënt of potentiële cliënt verstrekt, tenzij ze weten of zouden moeten weten dat de informatie waarover ze beschikken, kennelijk verouderd, onnauwkeurig of onvolledig is.

De gereguleerde ondernemingen moeten voor elke cliënt of potentiële cliënt volgende informatie minstens 5 jaar lang bewaren:

- de ingezamelde gegevens over de kennis en ervaring, de financiële situatie en de beleggingsdoelstellingen;
- de wijzigingen van deze gegevens, en met name de wijzigingen in het risicoprofiel van cliënten.

#### 5.1.1.2 Passendheidstest

Voor transacties waarover de onderneming geen beleggingsadvies geeft, geldt dat ze de kennis en ervaring van de cliënt moet toetsen (zogenaamde passendheidstoetsing of 'appropriateness test').

De voorwaarden voor de inzameling en de actualisering van de informatie over de kennis en ervaring van de cliënt zijn dezelfde als deze die gelden onder het regime van de geschiktheidstoetsing (zie 5.1.1.1).

Als de gereguleerde onderneming er niet in slaagt om voldoende informatie in te zamelen over een cliënt of potentiële cliënt, moet zij hem waarschuwen dat zij hierdoor niet kan vaststellen of de dienst of het product passend is voor hem. Dit mag op gestandaardiseerde wijze gebeuren.

De gereguleerde ondernemingen moeten voor elke cliënt of potentiële cliënt volgende informatie minstens 5 jaar lang bewaren:

- de ingezamelde gegevens over de kennis en ervaring;
- de hogervermelde waarschuwing wanneer de passendheidstoetsing niet kan worden uitgevoerd bij gebrek aan informatie.

## 5.1.2 Vaststellingen en standpunten

### 5.1.2.1 Vaststellingen

Naar aanleiding van de inspecties stelde de FSMA vast dat de inzameling van de informatie bij de cliënten nog niet aan de vereisten van de MiFID-regels voldoet. De informatie die de onderneming inwint, is vaak onvolledig en wordt onvoldoende getest op haar coherentie.

De ondernemingen worstelen ook vaak met de ESMA-richtsnoeren voor wat betreft de rekeningen met meerdere titularissen, onverdeeldheden, minderjarigen en rechtspersonen.

Deze vaststellingen hebben de FSMA er toe aangezet om de hierna beschreven standpunten te formuleren.

### 5.1.2.2 Standpunten

#### 5.1.2.2.1 Aanvaardbaarheid van het gebruik van gestandaardiseerde vragenlijsten bij de informatieverzameling

De onderneming moet een beleid en procedures opstellen die ervoor zorgen dat de transacties die ze aanbeveelt in het kader van beleggingsadvies aan volgende criteria voldoen:

- ze komen tegemoet aan de beleggingsdoelstellingen van de cliënt;
- de cliënt heeft voldoende financiële draagkracht om de risico's van de beleggingen te dragen;
- de cliënt heeft de nodige kennis en ervaring om de risico's te begrijpen die ermee gepaard gaan.

De ingezamelde informatie over de kennis en ervaring van de cliënt moet aangepast zijn aan het type cliënt, de aard en de omvang van de geleverde dienst en de betrokken transactie.

De onderneming kan gebruik maken van een gestandaardiseerde vragenlijst om de nodige informatie in te winnen. Zij kan ook gebruik maken van 'gestandaardiseerde profielen' om de verzamelde informatie te verwerken. Het gebruik van gestandaardiseerde verwerkingsmethoden is op zich nuttig om het proces efficiënter te maken, maar het is niet voldoende om als basis te fungeren voor de geschiktheidstest. De onderneming heeft immers de verplichting om voor elke cliënt en voor elke transactie na te gaan of aan elk van de 3 criteria is voldaan (zie verder onder punt 5.2.2.2.1).

#### 5.1.2.2.2 Tijdstip van de informatieverzameling

De onderneming moet bij de aanvang van de dienstverlening voldoende informatie verzamelen om de cliënt een gepast beleggingsadvies te kunnen bieden. Dit betekent echter niet dat zij vooraf voor alle mogelijk in aanmerking komende beleggingsvoorstellen moet nagaan of ze geschikt zullen zijn voor de cliënt. Het is aanvaardbaar dat de onderneming voorafgaandelijk aan de transactie nadere informatie opvraagt, bijvoorbeeld over de kennis en ervaring van de cliënt met betrekking tot het voorgestelde beleggingsproduct of over de tijd gedurende dewelke hij het wil aanhouden, en deze in aanmerking neemt om de geschiktheid ervan te beoordelen.

#### 5.1.2.2.3 Informatieverzameling over kennis en ervaring

##### 5.1.2.2.3.1 Granulariteit van de informatieverzameling over kennis en ervaring

De verzameling van informatie moet volstaan om voor elk van de producten uit het aanbod van de onderneming uit te maken of de cliënt er voldoende kennis en ervaring mee heeft om de risico's en de mogelijke return ervan voldoende te kunnen inschatten. De producten mogen daarbij in relevante types worden ondergebracht, voor zover de onderneming kan aantonen dat uit kennis van één van de producten van het type redelijkerwijze mag worden besloten tot kennis van de andere producten van het type. Producten waarvoor dit niet geldt, moeten in afzonderlijke types worden ondergebracht.

Het is een goede praktijk om bij de onderverdeling rekening te houden met:

- de voornaamste factoren die het risico van het product bepalen;
- de voornaamste factoren die het rendement van het product bepalen;
- de juridische structuur van het product;
- de kapitaalbescherming of kapitaalgarantie die het biedt;
- de aanwezigheid van een hefboomeffect;
- de liquiditeit van het product;
- de prijsbepaling van het product;
- de kostenstructuur van het product;
- de fiscaliteit van het product.

Het beleid van de onderneming moet regels bevatten die de onderverdeling rechtvaardigen. De onderneming moet voorafgaandelijk aan elke transactie nagaan of de cliënt voldoende kennis en ervaring heeft met betrekking tot het voorgestelde beleggingsproduct. Zij hoeft deze informatie niet bij de aanvang van de dienstverlening op te vragen voor alle producten uit haar aanbod.

#### 5.1.2.2.3.2 Kennis en ervaring moeten worden getoetst

Uit de aanwezigheid van een beleggingsproduct in de portefeuille van de cliënt mag de onderneming niet afleiden dat de cliënt er kennis over heeft. De onderneming moet de kennis afzonderlijk beoordelen.

Voor cliënten die voor de inwerkingtreding van de MiFID-gedragsregels in 2007 al een reeks transacties hadden gedaan in een bepaald soort product, gold een overgangsregeling waarbij de onderneming, enkel voor de passendheidstoetsing, mocht aannemen dat ze over de nodige kennis en ervaring beschikten. Deze uitzondering is strikt beperkt tot de overgangsregeling.

Het volstaat niet om kennis te toetsen door aan de cliënt te vragen om met ja of nee te antwoorden op de vraag of hij het product kent.

Als de onderneming beleggingsadvies geeft, moet zij zich ervan vergewissen dat de cliënt de relevante kenmerken van het beleggingsproduct, waaronder het risico en de mogelijke return, voldoende begrijpt om met kennis van zaken beleggingsbeslissingen te nemen. Als zij heeft vastgesteld dat dit het geval is, mag zij dit als 'ja' registreren.

De kennis moet in de feiten worden vastgesteld. Een loutere handtekening van de cliënt onder de registratie van de antwoorden volstaat niet om aan te tonen dat de toetsing is gebeurd.

Het is een goede praktijk om een degelijke documentatie bij te houden van de feitelijke verificaties die het geregistreerde antwoord onderbouwen.

Als de onderneming aan vermogensbeheer doet, moet zij zich ervan vergewissen dat de cliënt de relevante kenmerken van het beleggingsproduct voldoende begrijpt om de toestand van zijn portefeuille op te volgen en de risico's ervan te begrijpen.

De onderneming mag de cliënt helpen bij het verwerven van kennis over beleggingsproducten. Zij moet er daarbij over waken dat zij pas tot kennis mag besluiten als zij zich ervan heeft vergewist dat de cliënt de relevante kenmerken van het product, waaronder het risico en de mogelijke return, voldoende begrijpt om met kennis van zaken beleggingsbeslissingen te nemen. De loutere mededeling van informatie over een beleggingsproduct is onvoldoende om te besluiten dat de cliënt het kent.

De onderneming mag de inzameling van informatie niet zo organiseren dat enkel een toename van de kennis kan worden geregistreerd. De onderneming, of, in het geval van zelfevaluatie, de cliënt, kan zich immers vergist hebben bij de inschatting van de kennis. De onderneming moet de inzameling van informatie zo organiseren dat ze resulteert in een juist beeld van de kennis van de cliënt.

Het volstaat niet om de ervaring te toetsen door aan de cliënt te vragen om met ja of nee te antwoorden op de vraag of hij ervaring heeft met een beleggingsproduct.

De onderneming moet de ervaring van de cliënt beoordelen aan de hand van gegevens over:

- de aard, het volume en de frequentie van de transacties van de cliënt, en
- de periode waarover deze zijn verricht.

Als de cliënt steeds kennis én ervaring moet hebben, kan hij nooit ervaring opdoen met beleggingsproducten die hij nog niet in portefeuille heeft. Een aanvaardbare manier om ervaring op te doen met nieuwe beleggingsproducten is een geleidelijke opbouw van een positie in de portefeuille. Bij vermogensbeheer en beleggingsadvies moet bijkomend worden nagegaan of de verrichting tegemoet komt aan de beleggingsdoelstellingen van de cliënt en voor zover de cliënt voldoende financiële draagkracht heeft om de risico's van de belegging te dragen. Dergelijke opbouw moet gepaard gaan met een degelijke begeleiding van de cliënt.

#### 5.1.2.2.4 Informatieverzameling over beleggingsdoelstellingen

##### 5.1.2.2.4.1 Zelfevaluatie van de risico-appetijt

Voor zover de onderneming zich ervan heeft vergewist dat de cliënt een correct begrip heeft van de begrippen 'risico' en 'rendement' en van de verhouding tussen beide staat niets in de weg dat de cliënt zijn eigen risico-appetijt evalueert. De risico-appetijt van de cliënt maakt deel uit van zijn beleggingsdoelstellingen.

De onderneming moet daarbij waken over de consistentie van de gegevens. Als de gegevens mogelijk tegenstrijdig zijn, b.v. in geval van een lage risico-appetijt gecombineerd met ambitieuze beleggingsdoelstellingen, dan moet de onderneming de cliënt hierop wijzen en de tegenstrijdigheden proberen op te helderen.

#### 5.1.2.2.4.2 Beleggingshorizon

De onderneming moet rekening houden met de informatie die de cliënt haar meedeelt in verband met de tijd gedurende dewelke hij een belegging wil aanhouden. Deze informatie maakt deel uit van de beleggingsdoelstellingen van de cliënt en kan worden ingewonnen bij de aanvang van de relatie - in dat geval heeft ze veelal betrekking op het geheel van de portefeuille - en/of bij een individuele transactie.

#### 5.1.2.2.5 Frequentie van de update van de gegevens

Wanneer de onderneming een doorlopende relatie met een cliënt heeft, wat het geval is voor structureel beleggingsadvies, is het een goede praktijk om de cliëntengegevens op regelmatige tijdstippen te updaten, en telkens als de onderneming weet heeft van wijzigingen die een substantiële invloed hebben op het risicoprofiel van de cliënt dat is afgeleid uit de ingezamelde gegevens. De onderneming moet hierover een coherent beleid hebben.

Indien de onderneming redelijke stappen heeft ondernomen om de gegevens te actualiseren, maar de cliënt geen nieuwe informatie bezorgt, mag de onderneming ervan uitgaan dat het profiel ongewijzigd is, tenzij ze weet of zou moeten weten dat de informatie waarover ze beschikt, kennelijk verouderd, onnauwkeurig of onvolledig is.

#### 5.1.2.2.6 Informatieverzameling via het internet

Sommige ondernemingen verzamelen informatie met het oog op de geschiktheidstoetsing via het internet. Omdat zij geen 'face-to-face' contact hebben met hun cliënten, moeten zij zich passend organiseren om betrouwbare informatie in te winnen over de financiële situatie, kennis, ervaring en beleggingsdoelstellingen van hun cliënten. Als internetbank moeten zij extra waakzaam zijn met betrekking tot volgende aspecten:

- zij moeten ervoor zorgen dat de vragen die zij stellen, glashelder en ondubbelzinnig zijn. De cliënt kan immers geen bijkomende vragen om verduidelijking stellen;
- zij moeten ervoor zorgen dat zij voldoende vragen stellen om een duidelijk beeld te krijgen van de cliënt. De onderneming kan immers evenmin bijkomende vragen stellen aan de cliënt;

- zij zijn volledig afhankelijk van zelfevaluatie door de cliënt, zowel bij de initiële invulling van de vragenlijst als bij eventuele latere wijzigingen door de cliënt. Zij moeten maatregelen nemen om de meegedeelde gegevens waar mogelijk kritisch te toetsen;

Internetbanken moeten bijzondere aandacht besteden aan het controleren van de gegevens van cliënten omdat zij nog sterker dan andere ondernemingen afhankelijk zijn van gegevens die de cliënt hun meedeelt. De gegevens over de transacties die cliënten al hebben gedaan, kunnen belangrijke informatie bevatten over de waarachtigheid van de gerapporteerde kennis en ervaring. Als een cliënt bijvoorbeeld systematisch verlies lijdt op transacties in bepaalde financiële instrumenten, maar toch aangeeft dat hij er kennis van heeft, mag de bank er niet van uitgaan dat de informatie van de cliënt correct is en moet zij stappen zetten om de waarachtigheid ervan te controleren.

## 5.2 Beoordeling van de geschiktheid en de passendheid van transacties

### 5.2.1 Referentiekader

#### 5.2.1.1 Geschiktheidstest

Voor elke transactie waarover de gereguleerde onderneming beleggingsadvies geeft, moet zij nagaan of ze geschikt is voor de cliënt. Ze doet dit op basis van de informatie die ze over de cliënt heeft ingezameld (zie 5.1).

De gereguleerde ondernemingen moeten *ex post* kunnen nagaan waarom een belegging is gedaan. Zij moeten daarom voor transacties waarover zij beleggingsadvies geven, volgende informatie 5 jaar lang bewaren:

- alle wettelijk voorziene gegevens m.b.t. de transactie;
- het feit dat de cliënt beleggingsadvies heeft ontvangen;
- het financiële instrument dat werd geadviseerd;
- de types financiële instrumenten die de onderneming geschikt acht voor elk beleggingsprofiel en de reden waarom dat zo is.

### 5.2.1.2 Passendheidstest

Voor transacties waarover de gereguleerde onderneming geen beleggingsadvies geeft, moet ze de kennis en ervaring van de cliënt toetsen. Ze is enkel van deze toetsing vrijgesteld voor transacties die gebeuren op initiatief van de cliënt en die betrekking hebben op een niet-complex financieel instrument<sup>3</sup>. Dezelfde verplichting geldt eveneens als de onderneming negatief beleggingsadvies heeft gegeven, maar de cliënt de transactie toch op eigen risico wenst te laten uitvoeren.

De toetsing gebeurt aan de hand van de specifieke informatie die is ingezameld over de cliënt of potentiële cliënt (zie 5.1). Als het resultaat negatief is, waarschuwt de onderneming de cliënt dat de transactie niet passend is. Dit mag op gestandaardiseerde wijze gebeuren.

De gereguleerde ondernemingen moeten voor elke cliënt of potentiële cliënt volgende informatie minstens 5 jaar lang bewaren:

- alle wettelijk voorziene gegevens m.b.t. de transactie;
- de hogervermelde waarschuwing wanneer het resultaat van de passendheidstoetsing negatief is.

## 5.2.2 Vaststellingen en standpunten

### 5.2.2.1 Vaststellingen

Naar aanleiding van de inspecties stelde de FSMA diverse problemen vast met betrekking tot de passendheidstoetsing of de geschiktheidstoetsing. Deze vaststellingen zijn belangrijk in de mate dat een gebrekkige passendheids- of geschiktheidstest ertoe kan leiden dat de gereguleerde ondernemingen aan hun cliënten beleggingsproducten voorstellen die voor deze cliënten niet geschikt zijn, of dat zij nalaten hun cliënten ervoor te waarschuwen dat ze niet gepast zijn.

Deze vaststellingen hebben de FSMA er toe aangezet om de hierna beschreven standpunten te formuleren.

---

<sup>3</sup> Niet-complex financieel instrument in de zin van artikel 27, § 6 van de wet van 2 augustus 2002.



## 5.2.2.2 Standpunten

### 5.2.2.2.1 Gebruik van gestandaardiseerde profielen

Om redenen van efficiëntie vertalen vele gereguleerde ondernemingen de ingezamelde informatie in een gestandaardiseerd risicoprofiel. Bij elke transactie toetsen ze of deze geschikt is voor het profiel waarin de belegger is ingedeeld eerder dan voor de belegger zelf. Het gebruik van gestandaardiseerde verwerkingsmethoden ontslaat hen echter niet van de verplichting om voor elke cliënt of potentiële cliënt voor elke transactie na te gaan of aan elk van de 3 criteria is voldaan (beleggingsdoelstellingen, financiële situatie en kennis en ervaring). Als de profielen onvoldoende verfijnd zijn om alle informatie over de cliënt in aanmerking te nemen, moet bij elke transactie dan ook een bijkomende test worden gedaan die de ontbrekende criteria toetst.

Een cliënt kan meerdere 'gestandaardiseerde profielen' hebben voor onderscheiden delen van zijn portefeuille waarvoor hij verschillende beleggingsdoelstellingen heeft. Het verschil in profiel mag echter niet voortvloeien uit verschillen in financiële draagkracht, kennis of ervaring: de informatie hierover moet gelijklopen voor alle portefeuilles van dezelfde cliënt.

Als de onderneming vaststelt dat de beleggingsdoelstellingen van de cliënt zoals ze in zijn 'gestandaardiseerd profiel' tot uiting komen, niet overeenstemmen met zijn werkelijke beleggingsdoelstellingen, dan mag zij de cliënt uitnodigen om na te gaan of de verstrekte informatie over zijn beleggingsdoelstellingen nog accuraat is. Dit kan leiden tot een aanpassing van het 'gestandaardiseerde profiel'.

De onderneming mag haar cliënt echter niet aanzetten om zijn informatie aan te passen in functie van een beoogde match tussen zijn 'gestandaardiseerde profiel' en de portefeuille respectievelijk de transactie, als de aangepaste informatie niet overeenstemt met het werkelijke profiel van de cliënt.

De onderneming mag zich verlaten op de informatie die cliënten haar geven, tenzij ze weet of zou moeten weten dat de informatie waarover ze beschikt, kennelijk verouderd, onnauwkeurig of onvolledig is.

### 5.2.2.2.2 Structureel advies versus transactie advies

Wat het verstrekken van diensten van beleggingsadvies betreft kan een onderscheid gemaakt worden tussen structureel advies en 'ad hoc'-beleggingsadvies.

Het verschil tussen beiden is dat in tegenstelling tot 'ad hoc'-beleggingsadvies er bij structureel beleggingsadvies een beleggingsportefeuillebenadering wordt gehanteerd. De transacties die de onderneming adviseert, strekken er toe de portefeuille binnen gestelde minimum- en maximumgrenzen voor het 'gestandaardiseerde profiel' te brengen en te houden.

Zowel voor structureel advies als voor 'ad hoc'-advies geldt evenwel dat het niet volstaat dat de onderneming afoetst of de belegging kadert in het 'gestandaardiseerde profiel' dat zij hanteert: zij moet zich er bovendien van vergewissen dat de transactie geschikt is gelet op de individuele situatie van de cliënt wat betreft financiële draagkracht, beleggingsdoelstellingen, kennis en ervaring.

#### 5.2.2.2.3 Geschiktheidstoetsing verkooptransacties

Bij heel wat ondernemingen werd vastgesteld dat de geschiktheidstoetsing enkel gebeurt bij aankooptransacties, terwijl de cliënt wel degelijk ook advies ontvangt over verkooptransacties. De geschiktheidstoetsing moet gebeuren zowel bij aankoop- als bij verkooptransacties. Bij verkooptransacties ligt het accent op de beleggingsdoelstellingen van de cliënt, die de onderneming moet in aanmerking nemen op dezelfde wijze waarop ze nagaat of aankooptransacties eraan voldoen. Als de onderneming bepaalde concentratie- of diversificatiecontroles doet voor aankooptransacties, mag de cliënt redelijkerwijze verwachten dat de onderneming deze ook doet voor verkooptransacties in hetzelfde kader.

#### 5.2.2.2.4 Aanbod van niet-geschikte producten aan cliënten in beleggingsadvies

De onderneming schendt haar loyaleitsplicht jegens haar cliënten als zij het initiatief neemt om cliënten beleggingsproducten voor te stellen die niet geschikt zijn voor deze cliënten. De onderneming moet nagaan of de voorgestelde transactie geschikt is vooraleer zij het beleggingsproduct in kwestie onder de aandacht van de cliënt brengt.

Als de onderneming op eigen initiatief een beleggingsproduct voorstelt, vervolgens vaststelt dat het beleggingsproduct niet geschikt is en dan aan de cliënt mededeelt dat hij het product kan kopen op eigen risico, handelt zij in strijd met de MiFID-gedragsregels.

Indien de onderneming cliënten in beleggingsadvies persoonlijk contacteert met betrekking tot een beleggingsproduct, wordt elke transactie die erop volgt, beschouwd als tot stand gekomen op initiatief van de onderneming. Ook al zou de persoonlijke contactname over een beleggingsproduct zich niet voldoen aan de definitie van beleggingsadvies, toch geldt een vermoeden van beleggingsadvies voor de erop volgende transacties in het beleggingsproduct in kwestie. Om haar loyaleitsplicht na te komen, moet de onderneming dergelijke contacten daarom beperken tot cliënten in beleggingsadvies voor wie het beleggingsproduct in kwestie geschikt is.

De situatie is anders als een beleggingsproduct in de pers is geweest of de onderneming er algemene, tot een breed publiek gerichte publiciteit over heeft gevoerd. Indien de cliënt op eigen initiatief advies vraagt over een dergelijk product en de onderneming vaststelt dat het product niet geschikt is, mag zij, mits duidelijke mededeling van het negatieve advies, de cliënt erop attenderen dat hij het product op eigen risico kan kopen. Indien het om een complex product gaat, moet zij bijkomend een passendheidstest uitvoeren waarvan zij het resultaat aan de cliënt moet meedelen.

#### 5.2.2.2.5 Handelwijze indien cliënt beleggingsadvies negeert

De situatie doet zich voor waarbij cliënten een negatief advies naast zich neerlegt en de transactie toch willen laten doorgaan.

De onderneming moet in dat geval een passendheidstoetsing uitvoeren. Als zij in het kader van de geschiktheidstoetsing al een specifieke waarschuwing heeft gegeven met betrekking tot de kennis en ervaring, moet zij de toetsing niet opnieuw uitvoeren.

Deze situatie kan zich alleen voordoen nadat de onderneming advies heeft gegeven over een belegging op vraag van de cliënt. De onderneming mag immers niet zelf uit eigen beweging ongeschikte beleggingsvoorstellen doen.

#### 5.2.2.2.6 Beleggingsadvies beperkt tot een bepaalde productcategorie

Het is aanvaardbaar dat een onderneming slechts beleggingsadvies geeft over één of een beperkt aantal types financiële instrumenten. Zij moet daarbij echter volgende aspecten in acht nemen:

- de wijze waarop de onderneming haar wettelijke verplichtingen inzake zorgplicht naleeft, moet proportioneel zijn aan de geleverde dienst. Als een onderneming enkel aandelenadvies geeft, geeft zij geen blijk van een passende organisatie wanneer zij een standaard vragenlijst hanteert die betrekking heeft op verschillende activaklassen en die resulteert in een gestandaardiseerd profiel dat normaal wordt gebruikt in een context waarin advies wordt gegeven over verschillende activaklassen;
- de onderneming moet haar cliënten wijzen op de beperkingen van haar dienstverlening. Wanneer zij bijvoorbeeld enkel aandelenadvies geeft, moet zij die cliënten die blijk geven van een beperkte risico-appetijt, erop wijzen dat aandelen niet of slechts in beperkte mate geschikt zijn voor hen.

#### 5.2.2.2.7 Geschiktheidstoetsing pensioenspaarfondsen

Pensioenspaarfondsen zijn ICB's zonder Europees paspoort. In de definitie van 'financieel instrument' vallen zij onder het punt c) van artikel 2, alinea 1, 1° van de wet van 2 augustus 2002. Dat betekent dat een onderneming die advies geeft over pensioenspaarfondsen, een geschiktheidstest moet uitvoeren.

Pensioenspaarfondsen vertonen volgende bijzondere kenmerken:

- de overheid stimuleert het beleggen in pensioenspaarfondsen door het toekennen van fiscale voordelen, voor zover de belegger minstens 10 jaar lang belegt; pensioenspaarfondsen hebben bijgevolg per definitie een lange beleggingshorizon;
- elk pensioenspaarfonds is wettelijk verplicht om een deel van zijn activa in aandelen te beleggen;
- het bedrag dat jaarlijks fiscaal voordelig in een pensioenspaarfonds kan worden belegd, is relatief beperkt;
- beleggers die gebruik hebben gemaakt van het belastingvoordeel voor pensioensparen, worden op hun zestigste belast op basis van een fictief rendement van 4,75 %.

De bijzondere kenmerken van pensioenspaarfondsen leiden ertoe dat de gestandaardiseerde profielen die vele ondernemingen gebruiken, niet voldoende bruikbaar zijn voor de geschiktheidstoets met betrekking tot pensioenspaarfondsen. Het feit dat deze instrumenten niet passen binnen de standaardtoetsing ontslaat de onderneming echter niet van haar verplichting tot toetsing.

Gelet op de bijzondere kenmerken van pensioenspaarfondsen zal deze toetsing zich toespitsen op de vraag of, en er desgevallend voor zorgen dat de cliënt een correct begrip heeft van:

- de verhouding tussen risico en rendement en de impact van de beleggingshorizon hierop;

- de fiscale aspecten.

Deze toetsing dient in principe slechts éénmalig te gebeuren tenzij de gereguleerde onderneming kennis heeft van gewijzigde omstandigheden van de cliënt. De onderneming moet hierbij rekening houden met de leeftijd van de cliënt.

#### 5.2.2.2.8 Beperking van de passendheidstoetsing tot complexe financiële instrumenten

Een onderneming mag de verzameling van informatie met het oog op de passendheidstoetsing beperken tot complexe financiële instrumenten onder volgende voorwaarden:

- zij moet beschikken over een sluitend systeem om complexe en niet-complexe financiële instrumenten van elkaar te onderscheiden. Vaak worden immers bepaalde financiële instrumenten ten onrechte als niet-complex bestempeld;
- zij moet een beleid en procedures hebben die ertoe strekken dat geen transacties in niet-complexe financiële instrumenten op initiatief van de onderneming tot stand komen. Dat zou immers tot gevolg hebben dat een passendheidstest vereist is. Zij moet de naleving van dit beleid en deze procedures monitoren.

Als de transactie gebeurt op basis van een promotie of aanbieding van financiële instrumenten van algemene aard, die tot het publiek of tot een brede groep of categorie cliënten of potentiële cliënten gericht is, wordt de dienst beschouwd als geleverd op initiatief van de cliënt. Opdat hij zou worden beschouwd als geleverd op initiatief van de onderneming is vereist dat het gaat om een gepersonaliseerde tot die bewuste cliënt gerichte mededeling van of namens de onderneming, die bedoeld is om de cliënt te beïnvloeden met betrekking tot een specifiek financieel instrument of een specifieke transactie.

#### 5.2.2.2.9 Dienstverlening aan huis

Ondernemingen van wie de medewerkers de cliënten thuis bezoeken met het oog op het formuleren van beleggingsadvies of beleggingsaanbevelingen en waarbij desgevallend aan- of verkooporders worden ontvangen, moeten er zorg voor dragen dat deze verrichtingen procedureel omkaderd worden met het oog op de naleving van de zorgplicht en moeten zij het voorwerp uitmaken van passende controles.

Voor deze dienstverlening dienen desgevallend eveneens de regels inzake 'buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten'<sup>4</sup> te worden nageleefd.

---

<sup>4</sup> Zie Boek VI, Titel 3, Hoofdstuk 3, van het Wetboek van economisch recht.

## 5.3 Selectie, goedkeuring en commercialisering van producten

### 5.3.1 Referentiekader

Bij de inspecties die de FSMA in 2011 en 2012 heeft gevoerd met betrekking tot het thema “belangenconflicten” heeft zij haar standpunten in verband met het “product approval process” gepreciseerd. Zij heeft deze standpunten toegelicht in een afzonderlijke nota die op de website van de FSMA gepubliceerd is<sup>5</sup>. In de mate waarin het selectieproces van de beleggingsinstrumenten cruciaal is voor de zorgplicht, heeft de FSMA dit proces vanuit dit perspectief opnieuw geanalyseerd in het kader van deze inspectieronde.

Met het oog op de geschiktheids- en passendheidstoetsing wordt van de gereguleerde ondernemingen immers verwacht dat zij bepalen welke klassen producten voor welke cliënten geschikt of passend zijn, rekening houdend met hun kennis en ervaring en, in het geval van geschiktheidstoetsing, hun financiële situatie en hun beleggingsdoelstellingen.

### 5.3.2 Vaststellingen en standpunten

#### 5.3.2.1 Vaststellingen

Tijdens de inspecties stelde de FSMA vast dat de meeste gereguleerde ondernemingen over een procedure beschikken in verband met de productselectie voor hun cliënten. Deze procedures zijn echter vaak ontoereikend en worden niet altijd even nauwkeurig toegepast. De rol van de “gatekeeper” die moet waken over de belangen van de cliënten bij het selectieproces komt vaak onvoldoende aan bod. De FSMA kan dan ook niet anders dan haar reeds geformuleerde standpunt herhalen en opnieuw onder de aandacht brengen.

De vaststellingen hebben ook de FSMA bovendien aangezet om een aantal bijkomende standpunten te formuleren.

---

<sup>5</sup> Belangenconflicten in verband met vergoedingen en commerciële doelstellingen: vaststellingen en standpunten naar aanleiding van inspecties, <http://www.fsma.be/nl/Supervision/MiFID.aspx>.

### 5.3.2.2 Standpunten

#### 5.3.2.2.1 Commercialisering van producten die voor de meerderheid van de cliënten tot verliezen leiden

De onderneming moet zich steeds loyaal, billijk en professioneel opstellen en handelen in het belang van haar cliënten. Zij moet de producten die ze ontwikkelt respectievelijk selecteert om ze aan haar cliënten te verkopen, gedurende hun gehele looptijd monitoren. Als uit deze monitoring zou blijken dat de meerderheid van de transacties van cliënten met betrekking tot een bepaald type van producten tot permanente verliezen leiden bij cliënten, dan verwacht de FSMA van de onderneming dat zij de nodige maatregelen neemt om de commercialisatie van deze producten kritisch te evalueren, bij te sturen en zo nodig stop te zetten.

## 5.4 Informatie aan cliënten over de zorgplicht

### 5.4.1 Referentiekader

De gereguleerde ondernemingen moeten cliënten duidelijk en helder meedelen dat de geschiktheidsbeoordeling plaatsvindt om de onderneming in staat te stellen in het beste belang van de cliënt te handelen. Ze moeten duidelijk aangeven dat zij zelf verantwoordelijk zijn voor de inzameling van de informatie en de toetsing van transacties.

### 5.4.2 Vaststellingen en standpunten

#### 5.4.2.1 Vaststellingen

Tijdens de inspecties stelde de FSMA geregeld vast dat het voor de cliënt niet duidelijk is of zijn verrichtingen al dan niet plaatsvinden in het kader van een beleggingsadvies. Gelet op de impact op de verantwoordelijkheden van beide partijen is dergelijke situatie niet wenselijk.

Tenslotte stelde zij vast dat de gereguleerde ondernemingen soms disclaimers gebruiken die niet voldoende duidelijk zijn of die niet in overeenstemming zijn met de wettelijke vereisten.

Deze vaststellingen hebben de FSMA er toe aangezet om de hierna beschreven standpunten te formuleren.

## 5.4.2.2 Standpunten

### 5.4.2.2.1 Informatie over het resultaat van de geschiktheidstoetsing

De onderneming moet aan de cliënt bevestigen of zijn transactie al dan niet onder advies heeft plaatsgevonden. Er mag met andere woorden in hoofde van de cliënt geen misverstand bestaan over de dienstverlening die de onderneming heeft verricht.

De onderneming moet de cliënt meedelen of een voorgestelde transactie al dan niet geschikt is voor hem. De MiFID-regels bepalen echter niet hoe gedetailleerd de informatie is die de onderneming moet geven over het resultaat van de test. De algemene regels inzake informatieverstrekking zijn van toepassing: de informatie moet correct, duidelijk en niet misleidend zijn.

## 5.5 Evaluatie en monitoring van beleid en procedures in verband met de zorgplicht

### 5.5.1 Referentiekader

De gereguleerde ondernemingen moeten het beleid en de procedures inzake de zorgplicht geregeld opnieuw onderzoeken, en telkens als zich een wezenlijke verandering voordoet die de blijvende toepassing ervan bemoeilijkt. Zij moeten toezien op de doeltreffendheid van hun beleid en hun procedures om mogelijke tekortkomingen te achterhalen en recht te zetten.

De controlefuncties van de gereguleerde ondernemingen hebben hierbij elk een eigen rol te vervullen. Een sleutelrol is weggelegd voor de compliancefunctie, die instaat voor het toezicht op, het testen (monitoren) van, het opstellen van aanbevelingen en het rapporteren over het compliancerisico van de instelling. Zij verleent daarbij advies en neemt deel aan de opstelling van richtlijnen omtrent de naleving van regelgeving. Zij maakt minstens jaarlijks een actieplan op.

### 5.5.2 Vaststellingen

De vaststellingen die de FSMA heeft gedaan hebben voornamelijk betrekking op de doeltreffendheid van het eerste- en tweedelijnstoezicht.

Het eerstelijnstoezicht is over het algemeen aanwezig. In een aantal gevallen stelde de FSMA vast dat deze interne controlefunctie onvoldoende middelen had en dat de interne controleprocedures niet doeltreffend genoeg waren. Zo werd soms vastgesteld dat de controles niet voldoende pertinent zijn. Een belangrijk probleem is ook vaak dat deze controles niet of onvoldoende gedocumenteerd zijn.



Wat het tweedelijnstoezicht betreft, stelde de FSMA in een aantal gevallen vast dat de compliancefunctie zich voornamelijk concentreert op haar adviesopdracht en te weinig op de monitoring. Het ontbreekt de complianceafdelingen ook vaak aan een gepaste controlemethodologie en aan de nodige middelen om deze taak grondig te kunnen aanpakken.

## 5.6 Bewaring van gegevens in verband met de zorgplicht

### 5.6.1 Referentiekader

De gereguleerde ondernemingen moeten de in de regelgeving voorziene gegevens gedurende minstens 5 jaar (of langer, indien wettelijk voorzien) op overzichtelijke en transparante wijze bewaren. De administratie moet zo zijn opgezet, dat het mogelijk is om achteraf na te gaan waarom een belegging is gedaan, en dat fouten met betrekking tot de zorgplicht kunnen worden opgespoord.

De gegevens moeten vlot toegankelijk zijn voor de relevante personen binnen het bedrijf en voor de FSMA. Alle correcties of andere wijzigingen, alsmede de inhoud van de gegevens voordat dergelijke correcties of andere wijzigingen zijn aangebracht, moeten gemakkelijk kunnen worden achterhaald. De gegevens mogen niet gemanipuleerd of gewijzigd kunnen worden.

Wat de zorgplicht betreft, moeten onder meer volgende gegevens worden bewaard:

- de ingezamelde gegevens over kennis en ervaring, financiële situatie en beleggingsdoelstellingen;
- de wijzigingen van deze gegevens, en met name de wijzigingen in de gegevens van cliënten;
- de waarschuwing wanneer de passendheidstest niet kan worden uitgevoerd bij gebrek aan informatie;
- alle wettelijk voorziene gegevens m.b.t. de transactie;
- het feit dat de cliënt beleggingsadvies heeft ontvangen;
- het financiële instrument dat werd geadviseerd;
- de types financiële instrumenten die de onderneming geschikt acht voor elk beleggingsprofiel en de reden waarom dat zo is.

## 5.6.2 Vaststellingen

Met betrekking tot het bijhouden van gegevens heeft de FSMA geregeld vastgesteld dat de gereglementeerde ondernemingen niet voldoende georganiseerd zijn om aan hun wettelijke verplichtingen tegemoet te komen.

Zo waren een aantal ondernemingen niet in staat om alle gevraagde referentiedocumenten te verstrekken die betrekking hadden op een selectie van cliënten of transacties.

## 5.7 Vorming

### 5.7.1 Referentiekader

De gereglementeerde ondernemingen moeten medewerkers in dienst hebben die over de nodige vakbekwaamheid, kennis en deskundigheid beschikken om de hun toevertrouwde verantwoordelijkheden uit te oefenen. Medewerkers die betrokken zijn bij belangrijke aspecten van het geschiktheidsproces moeten een passend niveau van kennis en ervaring hebben.

### 5.7.2 Vaststellingen

Om aan de zorgplicht te kunnen beantwoorden is het belangrijk dat de commerciële medewerkers de essentiële kenmerken en risico's kennen van de producten die zij aanbieden.

Er werd geregeld vastgesteld dat de kennis van de medewerkers te beperkt is om aan de vereisten te kunnen beantwoorden. Pijnpunten daarbij zijn vaak de kennis in verband met:

- de kostenstructuur van de beleggingsproducten;
- het verschil tussen kapitaalbescherming en kapitaalgarantie;
- het verschil tussen complexe producten versus niet-complexe producten;
- de vereisten van de geschiktheidstest;
- de vereisten van de passendheidstest;
- de inzameling van informatie met het oog op de geschiktheidstest bij minderjarigen, echtparen en rechtspersonen;
- de bijzondere kenmerken van de beleggingsproducten in het kader van pensioensparen.

