

## Sectorrapport over de passendheidsbeoordeling

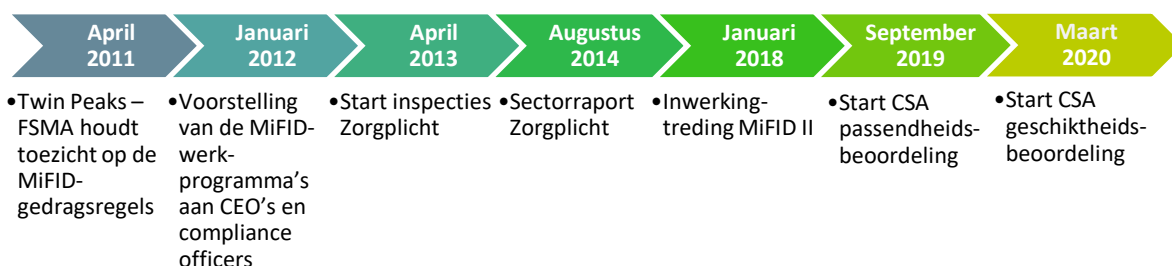
De FSMA voerde een reeks van inspecties uit in het kader van een *Common Supervisory Action* (hierna « CSA<sup>1</sup> ») van het Europese agentschap ESMA. Het thema van deze toezichtsactie was de passendheidsbeoordeling bij het verstrekken van de beleggingsdiensten “ontvangen en doorgeven van orders” en “uitvoeren van orders voor rekening van cliënten” aan niet-professionele cliënten.

Dit sectorrapport biedt een overzicht van de belangrijkste vaststellingen, goede praktijken en aanbevelingen van de FSMA uit deze CSA. De ondernemingen die betrokken waren bij de CSA ontvingen een individueel inspectierapport en namen corrigerende maatregelen om tegemoet te komen aan de vaststellingen van de FSMA.

### 1 Tien jaar FSMA-toezicht op de passendheidsbeoordeling: mooie vooruitgang, maar er blijft marge tot verbetering

De *Twin Peaks*-hervorming heeft het toezicht op de MiFID-gedragsregels in april 2011 aan de FSMA toevertrouwd. Zij heeft sindsdien een groot aantal activiteiten ontplooid om ervoor te zorgen dat de ondernemingen die beleggingsdiensten verrichten in België, zich bewust zijn van hun verplichtingen ten aanzien van hun cliënten, dat zij zich passend organiseren en dat zij hun beleid en procedures ook daadwerkelijk in de praktijk brengen.

De passendheidsbeoordeling maakt deel uit van de zorgplicht en is er specifiek op gericht om, vooraleer cliënten bepaalde transacties aangaan, na te gaan hoe het staat met hun kennis en ervaring terzake. De FSMA voerde de afgelopen 10 jaar inspecties uit bij een groot aantal ondernemingen, van kleine beleggingsondernemingen tot grootbanken, met verschillende distributiekanaalen.



De tabel hieronder geeft een overzicht van de vaststellingen van de FSMA naar aanleiding van de CSA (kolom 2). Kolom 1 bevat, ter vergelijking, de bevindingen van de FSMA uit 2014. De punten waar de FSMA **belangrijke verbetering** heeft vastgesteld in de volledige sector, zijn in het groen aangeduid. De punten waar de FSMA een **verbetering** heeft vastgesteld, **maar nog wat marge voor verbetering ziet bij een (beperkt) aantal ondernemingen in de sector**, zijn in het geel aangeduid. Een oranje kleur wijst op een punt waar de FSMA nog **ruime marge ziet voor verbetering** in de volledige sector.

<b>Vaststelling Sectorrapport 2014</b>	<b>Vaststelling Sectorrapport 2021</b>
<p><i>Tijdens de inspecties werd in een aantal gevallen vastgesteld dat de <b>onderneming ervan uitging dat zij haar cliënten geen beleggingsadvies verschaft</b> terwijl uit de vaststellingen van de FSMA bleek dat dit wel het geval was. De betrokken ondernemingen werden verplicht hun bedrijfsmodel aan te passen.</i></p>	<p>De meeste ondernemingen bieden meerdere beleggingsdiensten aan, waarvoor verschillende zorgplichtregimes gelden: execution-only, de passendheidsbeoordeling of de geschiktheidsbeoordeling. Ze <b>baken hun beleggingsdiensten af</b> door gebruik te maken van afgescheiden product-categorieën of distributiekkanalen. Ondernemingen <b>organiseren voldoende controles om te zorgen voor een duidelijk beschermingsniveau</b> van hun beleggingsaanbod.</p>
<p><i>De <b>FSMA vraagt</b> dat de vragenlijsten over kennis en ervaring uitgaan van een <b>voldoende verscheidenheid in financiële producten</b>. De producten mogen in 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.</i></p>	<p>Ondernemingen brengen hun financiële instrumenten onder in product(sub)categorieën. <b>Soms</b> is de <b>categorisering</b> van financiële instrumenten <b>onvoldoende granulair</b>. Een gebrekkige categorisatie kan ertoe leiden dat de inzameling van informatie niet volstaat om voor elk product uit het aanbod concreet te kunnen aftoetsen of de cliënt kennis heeft over de essentiële kenmerken en risico's ervan.</p>
<p><i><b>Vaak</b> worden bepaalde financiële instrumenten <b>ten onrechte als niet-complex bestempeld</b>.</i></p>	<p>In een <b>beperkt aantal gevallen</b> leidt een <b>foutieve categorisatie</b> tot een foutieve bepaling van de complexiteit en bijgevolg tot de afwezigheid van een passendheidsbeoordeling.</p>
<p><i>De FSMA vraagt dat de vragenlijsten zich niet beperken tot vragen waar de cliënt <b>louter ja of nee</b> moet op antwoorden. De kennis <b>moet in de feiten worden vastgesteld</b>. Een loutere handtekening van de cliënt onder de registratie van de antwoorden volstaat niet om aan te tonen dat de toetsing is gebeurd.</i></p>	<p>Ondernemingen maken gebruik van een eigen vragenlijst voor de <b>inzameling van de informatie over de kennis en ervaring</b>, die meestal uit meerkeuzevragen bestaat. De <b>kwaliteit</b> van de vragen is <b>over het algemeen goed</b>. In een beperkt aantal gevallen berust de inzameling van informatie over de kennis op een loutere zelfbeoordeling door de cliënt.</p>
	<p>Sommige ondernemingen maken bij de passendheidsbeoordeling gebruik van een <b>scoringsmodel</b>. Ze kennen hierbij een weging of score toe aan de antwoorden van de cliënt op de kennis- en ervaringsvragen. Het gewogen gemiddelde hiervan bepaalt het resultaat van de passendheidsbeoordeling. Een foutief opgezet scoringsmodel kan leiden tot verkeerde resultaten bij de passendheidsbeoordeling.</p>

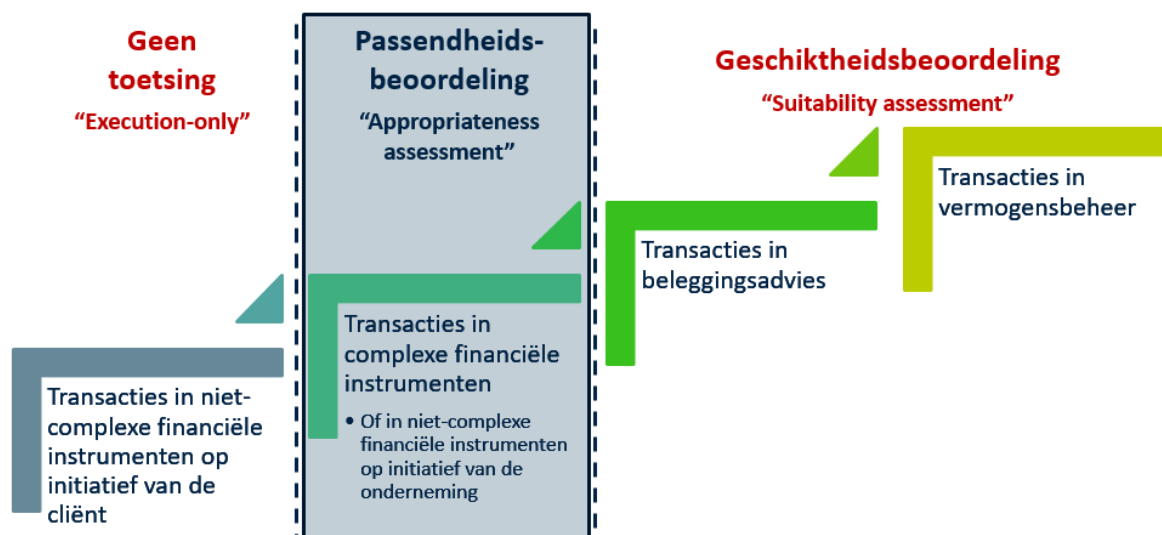
<b>Vaststelling Sectorrapport 2014</b>	<b>Vaststelling Sectorrapport 2021</b>
Ondernemingen moeten zich er van vergewissen dat de antwoorden die de cliënt geeft, betrouwbaar en coherent zijn. Internetbanken moeten bijzondere aandacht besteden aan het controleren van de gegevens van cliënten omdat zij nog sterker dan andere ondernemingen afhankelijk zijn van gegevens die de cliënt hun meedeelt.	Verschillende ondernemingen beschikken over <b>veiligheidsmechanismen</b> om de <b>betrouwbaarheid</b> van de <b>ingezamelde informatie</b> rond de kennis van de cliënt <b>te verzekeren</b> . Zij maken bijvoorbeeld gebruik van meerdere sets van kennisvragenlijsten of hanteren afkoelperiodes. Daarnaast moedigen sommige ondernemingen hun cliënten proactief aan via pop-ups of blokkeringen om de vragenlijst rond kennis en ervaring in te vullen, als ze dit nog niet hebben gedaan.
	De ondernemingen bouwen de <b>passendheidsbeoordeling</b> meestal in hun IT-systemen in. Wanneer de cliënt of de medewerker een order ingeeft voor een product dat in het IT-systeem staat geregistreerd als 'complex', activeert het systeem automatisch de passendheidsbeoordeling.
	De ondernemingen <b>waarschuwen</b> de cliënt als de transactie niet passend is, en ook als ze onvoldoende informatie hebben over de kennis en ervaring van de cliënt om de passendheidsbeoordeling uit te voeren.
	Bij <b>telefonische orders</b> verstrekken sommige ondernemingen onterecht geen waarschuwing aan de cliënt.
<i>Met betrekking tot het <b>bijhouden van gegevens</b> heeft de FSMA geregeld vastgesteld dat de ondernemingen <b>niet voldoende georganiseerd</b> zijn om aan hun wettelijke verplichtingen tegemoet te komen.</i>	In het algemeen beschikken de ondernemingen over adequate procedures over de <b>bewaring</b> van gegevens over de passendheidsbeoordeling, maar de toepassing ervan is soms gebrekkig. Daarnaast stelt de FSMA bij een beperkt aantal ondernemingen problemen vast met databeheer.
<i>De FSMA stelt vast dat de <b>internecontroleprocedures soms niet doeltreffend genoeg zijn</b>: de controles zijn niet voldoende pertinent en de controles zijn niet of onvoldoende gedocumenteerd. De compliancefunctie concentreert zich voornamelijk op haar adviesopdracht en <b>te weinig</b> op de <b>monitoring</b>. Het ontbreekt de complianceafdelingen ook vaak aan een gepaste <b>controlemethodologie</b> en aan de nodige middelen om deze taak grondig te kunnen aanpakken.</i>	In het algemeen beschikken de ondernemingen over <b>controleprocedures</b> . Daarnaast verlaten de meeste ondernemingen zich op de automatische controles die ingebouwd zijn in het IT-systeem.
	De ondernemingen <b>passen</b> hun controleprocedures <b>niet altijd toe in de praktijk</b> . Zij gaan ook niet vaak genoeg de <b>effectiviteit</b> van hun automatische controles na.

## 2 Ondernemingen beoordelen de passendheid van voorgenomen transacties door de kennis en ervaring van de cliënt te toetsen

Voor transacties waarover een onderneming<sup>2</sup> beleggingsadvies geeft of die zij doet in het kader van vermogensbeheer, moet zij nagaan of ze geschikt zijn voor de cliënt<sup>3</sup> (*suitability assessment*).

Transacties zonder beleggingsadvies of buiten vermogensbeheer zijn onderworpen aan een passendheidsbeoordeling (*appropriateness assessment*). Enkel transacties die betrekking hebben op een niet-complex financieel instrument<sup>4</sup> en die gebeuren op louter initiatief van de cliënt zijn van deze beoordeling vrijgesteld (*execution-only*)<sup>5</sup>.

Dit rapport gaat enkel over **transacties** voor niet-professionele cliënten, **die onderworpen zijn aan een passendheidsbeoordeling**.



Ondernemingen mogen **geen verwarring** doen ontstaan over de aard van de beleggingsdiensten die ze aanbieden. Ze moeten hun cliënten hierover correcte, duidelijke en niet-misleidende informatie geven.

Bij de passendheidsbeoordeling evalueren de ondernemingen de volgende twee **aspecten**:

1. de kennis van de cliënt;
2. zijn of haar ervaring.

De ondernemingen moeten voor elke productcategorie nagaan of de cliënt de nodige kennis en ervaring heeft om met kennis van zaken een beleggingsbeslissing te nemen. Deze verplichting geldt voor de productcategorieën die zij aanbieden of waarvoor hun cliënt belangstelling toont. Zij zouden hun productaanbod daarom op passende wijze moeten **indelen in categorieën**. De indeling gebeurt op basis van de aard en de specifieke kenmerken van de producten, met inbegrip van de complexiteit/risico's en kosten. Voor complexe producten (bijvoorbeeld producten met bijzondere eigenschappen) zouden meer uitvoerige processen nodig kunnen zijn.

Ondernemingen moeten bij hun cliënten **informatie verzamelen** over beide aspecten van de passendheidsbeoordeling (kennis en ervaring). Ze mogen hierbij niet overmatig vertrouwen op een zelfbeoordeling van hun cliënt.

Ondernemingen mogen zich verlaten op de informatie die de cliënt verstrekt, tenzij zij weten of zouden moeten weten dat deze informatie kennelijk verouderd, onjuist of onvolledig is.

Op basis van de **specifieke informatie** die is ingezameld **over de cliënt** moeten de ondernemingen een duidelijk beeld krijgen van de kennis en ervaring van de cliënt om te beoordelen of het aangeboden financieel instrument passend is.

Ondernemingen zouden de cliënt duidelijk en helder moeten meedelen dat de passendheidsbeoordeling dient om de onderneming in staat te stellen in het belang van de cliënt te handelen. Hierbij zou de **onderneming** duidelijk moeten aangeven dat zij **zelf verantwoordelijk** is voor de beoordeling van de passendheid. Zij mag deze verantwoordelijkheid niet afschuiven op de cliënt.

Als de onderneming oordeelt dat een cliënt onvoldoende kennis of ervaring heeft over een financieel instrument, dan **waarschuwt** zij de cliënt dat het instrument **niet passend** is.

Als de cliënt **geen of onvoldoende informatie** geeft over zijn kennis en ervaring, dan **waarschuwt** de onderneming hem dat zij om die reden **niet kan vaststellen** of de aangeboden dienst of het aangeboden product passend is.

Beide types waarschuwingen mogen in gestandaardiseerde vorm worden verstrekt.

De ondernemingen moeten de volgende **gegevens** bewaren:

- de ingezamelde gegevens over de kennis en ervaring;
- het resultaat van de passendheidsbeoordeling; en
- de waarschuwing<sup>6</sup> aan de cliënt, indien van toepassing.

De gegevens moeten **vlot toegankelijk** zijn voor de relevante personen binnen de ondernemingen en voor de FSMA. De gegevens mogen niet gemanipuleerd of gewijzigd kunnen worden.

De ondernemingen moeten hun **beleid en de procedures** over de passendheidsbeoordeling geregeld **evalueren**. Ze doen dit ook telkens als zich een wezenlijke verandering voordoet die de blijvende toepassing ervan bemoeilijkt. Ze 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 elk een eigen rol te vervullen. Wat de gedragsregels betreft, is een sleutelrol weggelegd voor de compliancefunctie. Zij staat in voor het monitoren, het opstellen van aanbevelingen en het rapporteren over het compliancerisico van de onderneming.

De vaststellingen en maatregelen beschreven in dit rapport zijn gebaseerd op de volgende **wettelijke en reglementaire referentieteksten**:

- artikel 27*bis*, §§ 1 en 2 en artikel 27*ter*, §§ 3 en 5 Wet Toezicht Financiële Sector 2 augustus 2002;
- artikelen 21, 44, 55-57, 72, 74 en 76 Gedelegeerde Verordening 2017/565.

Verder heeft de FSMA ook in belangrijke mate de richtsnoeren gehanteerd die het Europese agentschap ESMA heeft opgesteld in samenspraak met alle nationale Europese MiFID-toezichthouders<sup>7</sup>. De FSMA informeerde ESMA dat zij de richtsnoeren in haar toezichtspraktijk zal toepassen.

### 3 De FSMA doet vaststellingen over de passendheidsbeoordeling<sup>8</sup>

#### 3.1 De ondernemingen zorgen voor duidelijkheid over het beschermingsniveau van hun beleggingsdienstenaanbod, zowel voor hun cliënten als voor hun medewerkers<sup>9</sup>

De FSMA doet de volgende vaststellingen over het beleggingsdienstenaanbod van de ondernemingen<sup>10</sup>:

- Vele ondernemingen bieden meerdere beleggingsdiensten aan, waarvoor verschillende zorgplichtregimes gelden: *execution-only*, de passendheidsbeoordeling of de geschiktheidsbeoordeling.
- Ze maken daarbij gebruik van verschillende distributiekanaalen:
  - *face-to-face*: kantorennetwerk en/of huisbezoek;
  - online (transactionele website en/of mobiele applicaties);
  - telefoon;
  - e-mail.
- De ondernemingen bakenen de beleggingsdiensten af door gebruik te maken van afgescheiden productcategorieën of distributiekanaalen. Zo verlenen sommige ondernemingen hun diensten met passendheidsbeoordeling alleen online, terwijl ze hun diensten met geschiktheidsbeoordeling eerder *face-to-face* verlenen. Andere ondernemingen laten voor elk distributiekanaal enkel toe om te handelen in bepaalde afgescheiden productcategorieën.
- De ondernemingen informeren hun cliënten over hun beleggingsdienstenaanbod op verschillende manieren:
  - via brochures;
  - via hun algemene voorwaarden;
  - via hun website.

De meeste ondernemingen waken erover dat deze informatie eenvoudig en duidelijk terug te vinden is voor cliënten, in begrijpbare taal staat beschreven en dat ze is aangepast aan het distributiekanaal dat de onderneming hanteert.

- De ondernemingen organiseren voldoende controles<sup>11</sup> om na te gaan of medewerkers geen beleggingsadvies verstrekken terwijl zij de transactie in de systemen registreren als transactie zonder beleggingsadvies.
- In een beperkt aantal gevallen gebruiken de ondernemingen in hun communicatie naar de cliënten of in hun interne procedures voor medewerkers de verkeerde terminologie voor de beoordeling die zij doen voor een transactie. Dit kan verwarring creëren bij de cliënt over de dienst die hem is verleend en de bescherming die hij geniet. Het gebruik van de notie “geschiktheid” of “*suitability*” door de medewerker in plaats van “passendheid” of “*appropriateness*” kan bij de cliënt ten onrechte de indruk wekken dat zijn transacties plaatsvinden in het kader van beleggingsadvies.
- Sommige ondernemingen herhalen onvoldoende de interne procedures rond de toepassing van de passendheidsbeoordeling en de afbakening van de beleggingsdiensten in hun opleidingen aan de medewerkers.
- Eén onderneming verzamelt meer informatie dan wettelijk vereist voor de beoordeling van de passendheid: ze peilt ook naar de financiële situatie en beleggingsdoelstellingen van de cliënt. Hierdoor kan er verwarring ontstaan bij de cliënt over de beleggingsdienst, gezien dit informatie is die ingewonnen moet worden bij de geschiktheidsbeoordeling<sup>12</sup>.

### 3.2 De ondernemingen categoriseren de financiële instrumenten en bepalen hun complexiteit

Voor elk financieel instrument uit hun aanbod bepalen de ondernemingen of het al dan niet complex is en ook tot welke productcategorie het behoort (bv. aandeel, bedrijfsobligatie, converteerbare obligatie etc.). De FSMA doet hierover de volgende vaststellingen:

- De ondernemingen brengen de financiële instrumenten die zij aanbieden onder in verschillende productcategorieën (en soms productsubcategorieën) overeenkomstig hun beleid en procedures. In hun IT-systeem registreren ze de informatie over de complexiteit van de financiële instrumenten meestal op het niveau van de product(sub)categorie. Als een cliënt of een medewerker een order invoert in een financieel instrument, bepaalt het systeem op basis van de geregistreerde complexiteit van de product(sub)categorie<sup>13</sup> of een passendheidsbeoordeling noodzakelijk is.
- Vele ondernemingen doen hierbij een beroep op externe dataproviders. In dat geval doen zij beperkte controles op de betrouwbaarheid van de verkregen informatie.
- De ondernemingen beschikken over een procedure om de categorie en de complexiteit van de financiële instrumenten in hun aanbod te bepalen.
- De ondernemingen organiseren controles op de categorisering en de bepaling van de complexiteit. Deze controles zijn echter vaak onvoldoende doeltreffend en volstaan niet om bepaalde tekortkomingen of inconsistenties te identificeren.
- Een beperkt aantal ondernemingen verwerkt correcties in de bepaling van de complexiteit niet tijdig in haar IT-systeem<sup>14</sup>.
- In sommige gevallen is de categorisering van financiële instrumenten onvoldoende granulair. In een beperkt aantal gevallen leidt een foutieve categorisering tot een verkeerde complexiteitsbepaling en het bijgevolg niet-uitvoeren van een passendheidsbeoordeling.

- Sommige ondernemingen voeren steeds een passendheidsbeoordeling uit, ongeacht of het om een ‘complex’ of ‘niet-complex’ financieel instrument gaat.

### 3.3 De ondernemingen zamelen informatie in over de kennis en ervaring van de cliënt

#### 3.3.1 De ondernemingen maken bij de informatie-inzameling gebruik van een eigen vragenlijst. De informatie-inzameling is niet steeds voldoende granulair

De gestandaardiseerde vragenlijsten die de ondernemingen hanteren bij de verzameling van de informatie over kennis en ervaring bij hun cliënten bestaan meestal uit drie types meerkeuzevragen:

1. **algemene vragen** over het algemeen niveau van kennis en ervaring van de cliënt (op basis van zijn studies, beroep, etc.);
2. **ervaringsvragen** over de beleggingen die de cliënt in het verleden al heeft gedaan (aantal, bedrag, volume, periode, aard, etc.);
3. **productgerelateerde kennisvragen** over de werkelijke kennis van de cliënt over een productcategorie<sup>15</sup>, aan de hand van meerkeuzevragen over de essentiële kenmerken en risico's van de producten.

De FSMA doet de volgende algemene vaststellingen over de vragenlijsten:

- Sommige ondernemingen voorzien dat als de cliënt nog geen vragenlijst heeft ingevuld, hij bij elke nieuwe transactie die hij wil doen, de vraag krijgt om ze in te vullen. Verschillende ondernemingen maken hiervoor gebruik van pop-ups in hun digitale toepassingen.
- In een beperkt aantal gevallen peilen de ervaringsvragen niet naar de aard (aankoop/verkoop) van de beleggingen die de cliënt in het verleden heeft gedaan.
- De informatie-inzameling over de kennis en ervaring is niet steeds voldoende granulair door te ruim gedefinieerde productcategorieën. Verschillende types van financiële instrumenten worden samen genomen onder één productcategorie, wat het onmogelijk maakt om na te gaan of de cliënt de essentiële kenmerken en risico's van elke type financieel instrument voldoende begrijpt<sup>16</sup>.

#### 3.3.2 De ondernemingen zorgen ervoor dat de ingezamelde informatie betrouwbaar, coherent en actueel is

De FSMA doet de volgende vaststellingen over de betrouwbaarheid, coherentie en actualisatie van de ingezamelde informatie rond de kennis en ervaring:

- In een beperkt aantal gevallen berust de verzameling van informatie over de kennis op een loutere zelfbeoordeling door de cliënt.
- De ondernemingen gaan na of de ingezamelde informatie coherent is. Ze doen dit aan de hand van automatische coherentiechecks, meestal ingebouwd in het IT-systeem<sup>17</sup>. Uitzonderlijk contacteren ze de cliënt om de vastgestelde tegenstrijdigheden op te helderen.



- De ingezamelde gegevens zijn bij de meeste ondernemingen voor minstens twee jaar geldig. Wanneer de geldigheidsduur is verstreken, verzoekt de onderneming de cliënt om de vragenlijst opnieuw in te vullen. Desondanks stelt de FSMA in een beperkt aantal gevallen vast dat de ingezamelde informatie rond kennis en ervaring ouder is dan de voorziene maximale geldigheidsduur.
- Sommige ondernemingen wijzigen hun productgerelateerde kennisvragen zonder te evalueren of haar bestaande cliënten de nieuwe vragen moeten doorlopen.
- Vele ondernemingen laten hun cliënten toe om de vragenlijst op eigen initiatief opnieuw in te vullen op de transactionele website. Kennis en ervaring kunnen immers evolueren in de loop van de tijd. De FSMA stelt geen situaties vast waarin de onderneming haar cliënt aanspoort om zijn gegevens bij te werken zodat een bepaald product passend wordt, zonder dat zijn situatie daadwerkelijk is veranderd.
- Sommige ondernemingen hanteren meerdere sets van vragenlijsten of hanteren een afkoelperiode na twee mislukte pogingen van de cliënt om de kennisvragen correct te beantwoorden.

### 3.4 De ondernemingen beoordelen de passendheid van financiële instrumenten

#### 3.4.1 De ondernemingen bouwen de passendheidsbeoordeling in hun systemen in

De FSMA doet de volgende vaststellingen over de passendheidsbeoordeling van financiële instrumenten:

- De ondernemingen bouwen de passendheidsbeoordeling meestal in hun IT-systemen in. Dat geldt zowel voor de transactionele website voor de cliënt<sup>18</sup> als voor de achterliggende applicaties<sup>19</sup> die de medewerkers gebruiken. Wanneer de cliënt of de medewerker een order ingeeft voor een product dat in het IT-systeem staat geregistreerd als 'complex', activeert het systeem automatisch de passendheidsbeoordeling.
- Als de transactie niet passend is of de onderneming niet over voldoende informatie rond de kennis en ervaring van de cliënt beschikt, vereist de wet enkel dat de onderneming de cliënt waarschuwt. Na deze waarschuwing kan de cliënt met de transactie verder gaan. De meeste ondernemingen laten de cliënt toe om - ondanks de verstrekte waarschuwing - de transactie op eigen risico verder te zetten<sup>20</sup>. Bij sommige ondernemingen blokkeert het systeem wanneer de cliënt de vragenlijst niet invult of het gewenste product niet passend is. De cliënt krijgt in dit geval een waarschuwing, maar kan geen transactie uitvoeren.
- Het merendeel van de ondernemingen voert geen passendheidsbeoordeling uit voor verkoopverrichtingen. Één onderneming doet dit wel. Zij waarschuwt de cliënt indien de verkooptransactie niet passend is<sup>21</sup>.

#### 3.4.2 Sommige ondernemingen maken gebruik van een scoringsmodel

Sommige ondernemingen verwerken de ingezamelde informatie aan de hand van een scoringsmodel. Ze kennen hierbij een weging of score toe aan de antwoorden van de cliënt op de kennis- en ervaringsvragen. Het gewogen gemiddelde hiervan bepaalt het resultaat van de passendheidsbeoordeling. De FSMA doet de volgende vaststellingen over de opzet van het scoringsmodel:

- In het algemeen wegen de antwoorden op de productgerelateerde kennisvragen en de ervaringsvragen sterker door dan de antwoorden op de algemene vragen<sup>22</sup>.
- De meeste ondernemingen kennen een groter gewicht toe aan de antwoorden op de productgerelateerde kennisvragen dan aan de antwoorden op de ervaringsvragen. Een beperkt aantal ondernemingen beoordelen echter dat de transactie passend is wanneer de cliënt niet alle kennisvragen over de essentiële kenmerken en risico's correct heeft beantwoord.
- Bij één onderneming wegen de antwoorden op de productgerelateerde kennisvragen even zwaar door als de antwoorden op de ervaringsvragen. Een hoge score in het ene deeldomein compenseert een lagere score in het andere deeldomein<sup>23</sup>. Dit leidt er soms toe dat de transactie als passend wordt beoordeeld, terwijl de cliënt de specifieke kenmerken en risico's van de betrokken productcategorie onvoldoende begrijpt: hij kan slagen door goed te scoren op de ervaringsvragen, zonder correct te antwoorden op een of meerdere productgerelateerde kennisvragen.

### **3.5 De ondernemingen waarschuwen de cliënt indien de transactie niet passend is en bij een gebrek aan informatie rond de kennis en ervaring**

De FSMA doet de volgende vaststellingen over de verstrekking van waarschuwingen aan de cliënt:

- De ondernemingen waarschuwen de cliënt dat ze de passendheidsbeoordeling niet kan uitvoeren als ze over onvoldoende informatie over de kennis en ervaring van de cliënt beschikt.
- Als uit de passendheidsbeoordeling blijkt dat de cliënt onvoldoende kennis heeft over de betrokken productcategorie en/of hiermee geen ervaring heeft, waarschuwen de ondernemingen de cliënt dat de transactie voor hem niet passend is.
- De ondernemingen verstrekken de waarschuwing in gestandaardiseerde vorm.
- Sommige ondernemingen maken geen onderscheid tussen de situatie waarin het product niet passend is voor de cliënt en de situatie waarin de cliënt geen of onvoldoende informatie verstrekt<sup>24</sup>.
- De meeste ondernemingen verstrekken de waarschuwing aan de cliënt voor de transactie. Eén onderneming waarschuwt de cliënt te laat, via het orderuitvoeringsborderel, dus na de uitvoering van de transactie.
- Sommige ondernemingen verstrekken bij telefonische orders onterecht geen waarschuwing aan de cliënt.

### **3.6 De ondernemingen beschikken over adequate procedures over gegevensbewaring, maar enkele passen ze niet altijd toe**

De FSMA doet de volgende vaststellingen over de bewaring van gegevens over de passendheidsbeoordeling:

- In het algemeen beschikken de ondernemingen over adequate procedures over de bewaring van gegevens over de passendheidsbeoordeling.

- De toepassing van de procedures is in een beperkt aantal gevallen gebrekkig. Enkele ondernemingen houden bijvoorbeeld het resultaat van de passendheidsbeoordeling en/of de waarschuwing verstrekt aan de cliënt niet bij.
- In het geval van telefonische orders nemen de ondernemingen de telefonische gesprekken op, bewaren ze en voeren hierop controles uit<sup>25</sup>.

De FSMA stelt bij een beperkt aantal ondernemingen problemen vast met databeheer: ze zijn niet in staat om op korte termijn correcte transactielijsten te trekken uit hun brondatasystemen<sup>26</sup>.

### **3.7 De ondernemingen monitoren regelmatig de toepassing van de passendheidsbeoordeling**

De FSMA doet de volgende vaststellingen over de monitoring over de passendheidsbeoordeling:

- Algemeen is het eerstelijnstoezicht aanwezig: de ondernemingen beschikken over passende controleprocedures.
- Ondernemingen voeren op periodieke basis een controle uit op telefonische orders. Hierbij herbeluisteren ze (een selectie van) telefoonopnames. Bij deze controle gaan de ondernemingen niet altijd na of de medewerker – indien van toepassing – een waarschuwing verstrekte aan de cliënt.
- Het beleid en de procedures schrijven wel controles voor, maar de onderneming past ze niet altijd toe in de praktijk. De tekortkomingen die de FSMA heeft vastgesteld, zijn voornamelijk te wijten aan dit gebrek aan doeltreffendheid. Bijvoorbeeld:
  - Sommige ondernemingen beschikken over procedures over de periodieke actualisatie van de ingezamelde informatie rond de kennis en ervaring en het systematisch nazicht hiervan. Desondanks blijkt de ingezamelde informatie rond kennis en ervaring toch verouderd te zijn.
  - Ondanks dat de meeste ondernemingen controles organiseren op de categorisering en de bepaling van de complexiteit, komen de financiële producten regelmatig in de verkeerde productcategorie terecht en/of krijgen ze ten onterechte het etiket “niet-complex”.
- De meeste ondernemingen verlaten zich enkel op de automatische controles die ingebouwd zijn in het IT-systeem. Zij gaan evenwel niet vaak genoeg de effectiviteit van hun automatische controles na.

## **4 De FSMA stelt goede praktijken vast in verband met de passendheidsbeoordeling**

De FSMA stelt de volgende goede praktijken vast:

- De ondernemingen die meerdere beleggingsdiensten aanbieden aan hun cliënten, maken hiertussen voldoende onderscheid om geen verwarring bij cliënten te creëren over de aangeboden beleggingsdienst.
- De ondernemingen hanteren kwalitatieve vragenlijsten om informatie rond kennis en ervaring bij de cliënt in te zamelen<sup>27</sup>.
- Sommige ondernemingen beschikken over veiligheidsmechanismen om de betrouwbaarheid van de ingezamelde informatie rond de kennis van de cliënt te verzekeren. Zij gebruiken bijvoorbeeld

meerdere sets van kennisvragenlijsten of hanteren een afkoelperiode wanneer de cliënt de kennisvragenlijst twee keer heeft doorlopen en nog steeds niet correct heeft geantwoord voor een of meerdere productcategorieën<sup>28</sup>.

- Bij verschillende ondernemingen blokkeert het systeem indien de cliënt de kennisvragenlijst niet doorloopt en de vereiste informatie niet verstrekt. De cliënt krijgt een waarschuwing en kan de transactie niet verderzetten.
- De meeste ondernemingen geven voor de kennisvragen minstens drie antwoordopties weer, naast de optie 'ik weet het niet'. Zonder deze laatste optie zouden cliënten niet anders kunnen dan willekeurig een antwoord gokken als ze het niet kennen<sup>29</sup>.
- Verschillende ondernemingen moedigen cliënten proactief aan of voorzien blokkerende mechanismen in hun IT-systemen om cliënten aan te sporen om de vragenlijst rond kennis en ervaring in te vullen, als ze dit nog niet hebben gedaan. Ze gebruiken bijvoorbeeld pop-ups die automatisch op het scherm van de cliënt verschijnen wanneer hij zich aanmeldt op het handelsplatform of wanneer hij een waarschuwing ontvangt na invoer van een order.
- Sommige ondernemingen voeren steeds een passendheidstest uit, ongeacht de complexiteit van het financieel instrument. Hoewel dit niet wettelijk vereist is, kan dit bijdragen tot een verdere bescherming van de beleggers en de gevolgen van een verkeerde categorisering van producten gedeeltelijk opvangen. Niettemin moeten ook deze ondernemingen voldoende aandacht blijven schenken aan de juiste categorisering van hun producten.
- De meeste ondernemingen registreren hun telefonische orders op passende wijze en voeren periodiek controles uit op de telefoongesprekken, bijvoorbeeld om na te gaan of de medewerker geen beleggingsadvies verstrekt waar dit niet toegelaten is.

## 5 De FSMA doet aanbevelingen in verband met de passendheidsbeoordeling

De FSMA doet de volgende aanbevelingen in verband met de passendheidsbeoordeling:

- Ondernemingen zouden de toepassing van de passendheidsbeoordeling en de afbakening van de verschillende beleggingsdiensten op regelmatige basis in herinnering moeten blijven brengen bij hun medewerkers via opleidingen of interne communicatiekanalen.
- De categorisering van financiële instrumenten zou voldoende granulaair moeten zijn. De FSMA aanvaardt dat ondernemingen hun producten onderbrengen in relevante productcategorieën, maar enkel voor zover alle producten binnen deze groep gelijkaardige kenmerken en risico's hebben, zodat uit de kennis over één van de producten binnen een categorie redelijkerwijze mag worden besloten tot kennis van de andere producten binnen dezelfde categorie. Producten waarvoor dit niet geldt, zouden de ondernemingen in afzonderlijke categorieën moeten onderbrengen. Op deze manier kunnen de ondernemingen de nodige informatie verzamelen om voor elk product uit het aanbod concreet te kunnen beoordelen of de cliënt kennis heeft over de essentiële kenmerken en risico's ervan.
- Ondernemingen zouden wijzigingen in de complexiteit van financiële instrumenten tijdig moeten detecteren en verwerken in hun IT-systemen om te vermijden dat transacties in complexe financiële instrumenten kunnen doorgaan zonder passendheidsbeoordeling.
- De verzameling van informatie rond de kennis zou niet mogen berusten op een loutere zelfbeoordeling door de cliënt. De FSMA herhaalt dat het niet volstaat om de kennis te toetsen

door aan de cliënt te vragen om met 'ja' of 'nee' te antwoorden op de vraag of hij het product kent. Het is ook niet aangewezen om de cliënt zelf een inschatting te laten maken van zijn kennisniveau. Het blijft de verantwoordelijkheid van de ondernemingen om het kennisniveau van hun cliënten te beoordelen.

- De loutere mededeling van informatie over een bepaald beleggingsproduct is onvoldoende om te besluiten dat de cliënt kennis heeft. De onderneming mag pas tot kennis besluiten nadat zij zich ervan heeft vergewist dat de cliënt de relevante kenmerken en risico's van het product voldoende begrijpt om met kennis van zaken beleggingsbeslissingen te nemen.
- Ondernemingen die voor de passendheidsbeoordeling gebruik maken van een scoringsmodel, moeten hier voorzichtig mee omgaan. Het scoringsmodel mag er nooit toe leiden dat cliënten die bepaalde kennisvragen over essentiële kenmerken en risico's niet correct beantwoorden worden geacht voldoende kennis te hebben.
- De ondernemingen verstrekken waarschuwingen in gestandaardiseerde vorm. De MiFID-regelgeving bepaalt niet hoe gedetailleerd de informatie in de waarschuwing moet zijn. De algemene regels inzake informatieverstrekking aan de cliënt blijven echter van toepassing: de informatie moet correct, duidelijk en niet misleidend zijn.
- Ondernemingen zouden de effectiviteit van hun automatische controles geregeld moeten nagaan om tijdig systeemfouten op te sporen.

- 
- <sup>1</sup> Dit houdt in dat de verschillende toezichthouders van de Europese Unie die deelnemen aan de CSA gelijktijdig toezichtsacties uitvoeren over hetzelfde thema. ESMA bepaalde de krijtlijnen van de CSA wat de perimeter betreft om te evalueren of ondernemingen hun verplichtingen rond de passendheidsbeoordeling naleven. De nationale toezichthouders blijven echter vrij om hun toezichtsaanpak te bepalen. De FSMA opteerde ervoor haar gebruikelijke inspectiemethodologie voor het toezicht op de MiFID-gedragsregels te hanteren.
- <sup>2</sup> Met ‘onderneming’ bedoelen we de gereguleerde ondernemingen die aan de MiFID-regels zijn onderworpen, met name:
- de Belgische kredietinstellingen en beleggingsondernemingen, met uitzondering voor wat de bijkantoren betreft die zij gevestigd hebben in een andere lidstaat van de EER;
  - de in België gevestigde bijkantoren van kredietinstellingen en beleggingsondernemingen die onder het recht van een lidstaat van de EER ressorteren, voor hun transacties op het Belgisch grondgebied;
  - de in België gevestigde bijkantoren van kredietinstellingen en beleggingsondernemingen die ressorteren onder het recht van derde landen;
  - de kredietinstellingen en beleggingsondernemingen die ressorteren onder het recht van derde landen die rechtsgeldig diensten in België verstrekken, voor hun transacties op het Belgisch grondgebied;
  - de in België gevestigde beheervennootschappen van AICB’s.
- <sup>3</sup> Met “cliënt” bedoelen we zowel cliënten als potentiële cliënten.
- <sup>4</sup> Niet-complex financieel instrument in de zin van artikel 27ter, § 5, 1° van de Wet van 2 augustus 2002 betreffende het toezicht op de financiële sector en de financiële diensten (hierna “Wet Toezicht Financiële Sector 2 augustus 2002”) of na toetsing van het financieel instrument ten aanzien van de in artikel 57 Gedelegeerde Verordening 2017/565 van de Commissie van 25 april 2016 (hierna “Gedelegeerde Verordening 2017/565”) opgelijste voorwaarden (indien het geen automatisch “niet-complex” financieel instrument betreft).
- <sup>5</sup> De vier cumulatieve voorwaarden die moeten gerespecteerd worden om een transactie te kunnen uitvoeren zonder passendheidsbeoordeling zijn opgenomen in artikel 27ter, § 5 van de Wet Toezicht Financiële Sector 2 augustus 2002.
- <sup>6</sup> Dit omvat ook het aantal gevallen waarin de cliënt, ondanks de waarschuwing, de transactie toch wenst uit te voeren en waarin de onderneming dit verzoek van de cliënt heeft ingewilligd.
- <sup>7</sup> Richtsnoeren met betrekking tot bepaalde aspecten van de MiFID II-geschiktheidseisen ESMA 35-43-1163 (in het bijzonder voor de inzameling van informatie rond de kennis en ervaring), *Q&A’s on MiFID II and MiFIR investor protection and intermediaries topics* ESMA 35-43-349 (hoofdstuk 10) en *MiFID II Supervisory Briefing on appropriateness and execution-only* ESMA 35-36-1640.
- <sup>8</sup> De vaststellingen in dit hoofdstuk zijn deze op het moment van de inspecties. Alle ondernemingen stelden intussen een herstelplan op.
- <sup>9</sup> Met “werknemers” bedoelen we zowel de werknemers van de ondernemingen zelf, als de agenten waarmee de onderneming samenwerkt en hun medewerkers.
- <sup>10</sup> Met “onderneming” bedoelen we in dit hoofdstuk de acht ondernemingen die het voorwerp waren van een inspectie in het kader van de CSA over de passendheidsbeoordeling.
- <sup>11</sup> Bijvoorbeeld, door het herbeluisteren van een steekproef van telefonische gesprekken met cliënten.
- <sup>12</sup> Indien ondernemingen deze informatie inwinnen voor andere doeleinden, moeten zij hun cliënten duidelijk maken dat zij met deze informatie geen rekening zullen houden in het kader van de passendheidsbeoordeling.
- <sup>13</sup> We verwijzen naar sectie [3.4.1 De ondernemingen bouwen de passendheidsbeoordeling in hun systemen in.](#)
- <sup>14</sup> Naar aanleiding van een periodieke controle, kan het voorkomen dat een product dat als ‘niet-complex’ was geregistreerd, moet worden aangepast naar ‘complex’.

- 
- <sup>15</sup> We verwijzen naar sectie [3.2 De ondernemingen categoriseren de financiële instrumenten en bepalen hun complexiteit](#).
- <sup>16</sup> De FSMA herhaalt haar reeds geformuleerde standpunten in haar nota van 1 augustus 2014 zoals gepubliceerd op de website van de FSMA: [Zorgplicht: Vaststellingen en standpunten naar aanleiding van inspecties - Nota](#).
- <sup>17</sup> Als gevolg hiervan kan de transactiefLOW blokkeren of kan de cliënt bepaalde antwoordopties niet meer selecteren.
- <sup>18</sup> Hiermee bedoelen we het handelsplatform waarop de cliënt transacties kan uitvoeren.
- <sup>19</sup> Dit zijn de tools van de onderneming die haar medewerkers gebruiken bij de uitvoering van de passendheidsbeoordeling (bijvoorbeeld bij telefonische orders).
- <sup>20</sup> De cliënt moet de waarschuwing eerst accepteren/bevestigen vooraleer hij de transactie kan doorzetten.
- <sup>21</sup> De regelgeving maakt bij de passendheidsbeoordeling *stricto sensu* geen onderscheid tussen aankoop- en verkoopverrichtingen. De FSMA is van mening dat de verkoop van een beleggingsproduct die neerkomt op een desinvestering door de cliënt niet noodzakelijk aan een passendheidsbeoordeling zou moeten worden onderworpen.
- <sup>22</sup> We verwijzen naar sectie [3.3.1 De ondernemingen maken bij de informatie-inzameling gebruik van een eigen vragenlijst. De informatie-inzameling is niet steeds voldoende granulair](#).
- <sup>23</sup> Bijvoorbeeld indien de cliënt goed scoort op de ervaringsvragen, maar niet slaagt voor de kennisvragen, dan beoordeelt de onderneming de transactie, op basis van het gewogen gemiddelde, alsnog als passend en krijgt de cliënt geen waarschuwing, terwijl hij de specifieke kenmerken en risico's van het gewenste product onvoldoende begrijpt.
- <sup>24</sup> De onderneming verstrekt steeds dezelfde waarschuwing, ongeacht of de negatieve uitkomst van de passendheidsbeoordeling te wijten is aan de faling op de kennistoets door de cliënt dan wel het gebrek aan verkregen informatie rond de kennis en ervaring van de cliënt.
- <sup>25</sup> We verwijzen naar sectie [3.7 De ondernemingen monitoren regelmatig de toepassing van de passendheidsbeoordeling](#).
- <sup>26</sup> Bijvoorbeeld één onderneming stelt bepaalde transacties van complexe producten ten onrechte voor als transacties in *execution-only*.
- <sup>27</sup> De FSMA stelt vast dat verschillende ondernemingen in de financiële sector over de jaren heen belangrijke inspanningen leverden om de kwaliteit van de vragenlijsten te verhogen.
- <sup>28</sup> Het gebruik van één enkele vragenlijst of de cliënt ongelimiteerd laten herkansen kan er immers toe leiden dat cliënten het correcte antwoord kunnen gaan afleiden. Bij het gebruik van meerdere sets van vragenlijsten zouden ondernemingen erover moeten waken dat zij de vragen en antwoorden in de verschillende sets verschillend formuleren. Ze moeten wel dezelfde essentiële kenmerken en risico's blijven bevragen.
- <sup>29</sup> Hierdoor kan de betrouwbaarheid van de ingezamelde informatie in het gedrang komen.