

---

## Sectorrapport over de zorgplicht bij de distributie van spaar- en beleggingsverzekeringen

---

De FSMA heeft in de afgelopen jaren een reeks inspecties uitgevoerd bij verzekeringsmakelaars<sup>1</sup> rond de naleving van de gedragsregels in verband met de zorgplicht bij de distributie van spaar- en beleggingsverzekeringsproducten<sup>2</sup> bestemd voor niet-professionele cliënten.

Dit sectorrapport bevat een overzicht van de belangrijkste vaststellingen, goede praktijken en aanbevelingen die de FSMA formuleert naar aanleiding van die inspecties<sup>3</sup>.

Het sectorrapport is onderverdeeld in zeven hoofdstukken:

- een *executive summary* (Hoofdstuk 1);
- een beschrijving van de inspectiemethodologie van de FSMA (Hoofdstuk 2);
- een overzicht van het toepasselijk wettelijk kader (Hoofdstuk 3);
- vaststellingen van de FSMA over de naleving van de zorgplicht (Hoofdstuk 4);
- goede praktijken inzake de zorgplicht (Hoofdstuk 5);
- aanbevelingen van de FSMA (Hoofdstuk 6);
- een voorbeeld van een geschiktheidsverklaring (Hoofdstuk 7).

Het sectorrapport behandelt enkel de onderwerpen die aan bod kwamen tijdens de inspecties. De verplichtingen rond duurzaamheidsvoorkeuren waren bijvoorbeeld nog niet van toepassing op het moment van de inspecties.

### 1 De verzekeringsmakelaars leven de zorgplicht iets beter na, maar er is nog ruime marge voor verbetering

Sinds de inwerkingtreding van de AssurMiFID-reglementering en daarna de omzetting van de IDD-richtlijn heeft de FSMA haar controleacties met betrekking tot de naleving van de gedragsregels binnen de verzekeringssector aangescherpt. Sindsdien heeft ze een aantal initiatieven genomen om

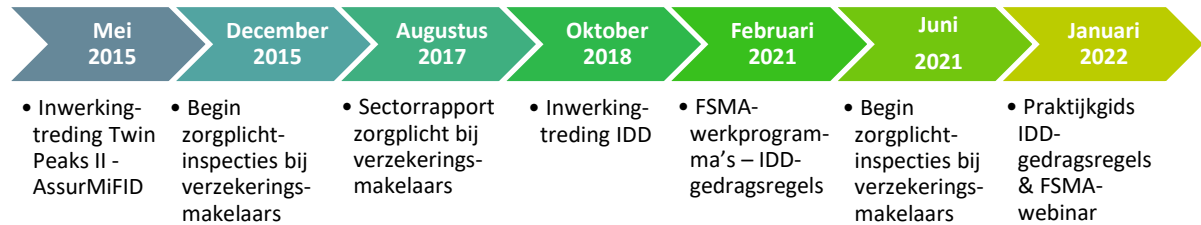
---

<sup>1</sup> In dit sectorrapport verwijst de term ‘makelaar’ naar de verzekeringsmakelaars als gedefinieerd in artikel 5, 21°/1, van de wet van 4 april 2014 voor wie de bepalingen van de IDD-richtlijn gelden.

<sup>2</sup> Meer specifiek de verzekeringsovereenkomsten tak 21, 23 en 26. In dit sectorrapport verwijst de term ‘product’ naar een spaar- of beleggingsverzekeringsproduct tak 21, 23 of 26.

<sup>3</sup> Hoewel dit sectorrapport aan de verzekeringsmakelaars is gericht, kan het ook nuttig zijn voor de andere categorieën van verzekeringstussenpersonen en voor de verzekeringsondernemingen.

te controleren of de verzekeringstussenpersonen zich bewust zijn van hun verplichtingen ten aanzien van hun cliënten, en of ze zich op passende wijze organiseren<sup>4</sup>.



Onderstaande tabel geeft een overzicht van de vaststellingen die de FSMA heeft gedaan bij de inspecties waarop dit verslag betrekking heeft.

Een **groene kleur** wijst op een punt dat de FSMA grotendeels **onder controle** acht. De punten waar de FSMA nog een **beperkte marge tot verbetering** ziet, zijn in het **geel** aangeduid. Een **oranje kleur** wijst op een punt waar de FSMA nog **ruime marge ziet voor verbetering in de sector**.

<sup>4</sup> Een belangrijke mijlpaal was de publicatie, in augustus 2017, van het [sectorrapport](#) rond de naleving van de zorgplicht door de verzekeringsmakelaars. Dat verslag werd opgesteld na een reeks bezoeken bij verzekeringsmakelaars.

## EXECUTIVE SUMMARY

## Informatie-inzameling

Voor ze advies geven, zamelen de meeste makelaars informatie in over de verlangens en behoeften, de kennis en ervaring, de financiële situatie en de beleggingsdoelstellingen van de cliënt. In een klein aantal gevallen is **de inzameling** van de informatie bij cliënten **of de documentatie** van die informatie **erg ontoereikend of zelfs onbestaand**. Soms **zamelen** de makelaars **informatie in** bij de cliënten **of documenteren ze de ingezamelde informatie nadat de verzekeringsovereenkomst gesloten is**.

De inzameling van informatie over de **kennis van de cliënt** is nog te vaak gebaseerd op een zelfevaluatie door de cliënt of een bevestiging van de makelaar dat de cliënt de belangrijkste productkenmerken al dan niet kent. De kennis van de cliënt wordt zelden objectief beoordeeld. Sommige makelaars beweren dat ze de **kennis van de cliënt** testen, maar de meesten van hen documenteren die beoordeling niet.

Sommige makelaars kennen hun cliënten een beleggersprofiel toe op basis van de antwoorden van de cliënten op hun vragenlijst. Het gebruik van **beleggersprofielen** houdt een standaardisering in, en maakt het niet steeds mogelijk om alle relevante informatie voor de geschiktheidsbeoordeling in te zamelen.

De vragen over de **risicotolerantie** bevatten vaak **vage termen** waarmee de werkelijke risicotolerantie van de cliënt niet nauwkeurig kan worden geïdentificeerd of gekwantificeerd.

Sommige makelaars gebruiken verschillende vragenlijsten waarvan bepaalde velden en vragen overlappen (vooral over de **beleggingshorizon** en de **risicotolerantie**). Zo ontstaat het risico dat cliënten incoherente antwoorden geven. De makelaars beheer dit risico niet altijd. De meeste makelaars controleren niet of de informatie die ze verzamelen, coherent is.

In enkele gevallen wordt de over de cliënt ingezamelde informatie **niet correct gedocumenteerd in het cliëntendossier**. Daardoor is het moeilijk om te beoordelen of de betrokken transacties geschikt zijn.

## Beoordeling van de geschiktheid en van de verlangens en behoeften

De makelaars beoordelen de **geschiktheid van de aankoopaanbevelingen**, maar doen dat niet systematisch voor de verkoopaanbevelingen of de aanbevelingen om de onderliggende activa om te wisselen. Wanneer de makelaars adviseren om de onderliggende activa om te wisselen, analyseren ze niet steeds de verwachte kosten en baten van deze omwisseling.

De makelaars beoordelen of **de aangeboden producten bij de verlangens en behoeften van de cliënt aansluiten**. In bepaalde gevallen kunnen de makelaars niet aantonen dat het aangeboden product effectief bij de verlangens en behoeften van de cliënt aansluit, omdat die niet of onjuist zijn gedocumenteerd.

De meeste makelaars overhandigen hun cliënten een **geschiktheidsverklaring**, maar weinigen bezorgen ook een **gepersonaliseerde aanbeveling die gebaseerd is op de verlangens en behoeften**. Doorgaans leggen ze in hun geschiktheidsverklaring niet (of onvoldoende) uit **waarom hun advies precies geschikt is** in het licht van de kennis en ervaring van de cliënt, zijn financiële situatie (inclusief zijn vermogen om verliezen te dragen), zijn beleggingsdoelstellingen (inclusief zijn risicotolerantie) en zijn andere kenmerken.

Informatieverstrekking	
	Sommige makelaars gebruiken <b>onduidelijke clausules</b> . Daardoor kan verwarring ontstaan over de verantwoordelijkheid van de makelaar voor de geschiktheidsbeoordeling. Bepaalde clausules zijn <b>ongeschikt</b> omdat ze de verantwoordelijkheid van de makelaar op de cliënt afschuiven.
	Een aantal makelaars bezorgen de cliënt, <b>naast de geschiktheidsverklaring, een passendheidsverklaring</b> . Dit kan voor verwarring zorgen over de effectief verstrekte dienst. In een beperkt aantal gevallen <b>delen</b> de makelaars <b>ten onrechte</b> aan de cliënt <b>mee</b> dat de <b>inschrijving buiten advies gebeurt</b> , op initiatief van de cliënt.
	De makelaars verstrekken de cliënt niet systematisch alle informatie die moet verstrekt worden voordat een verzekeringsovereenkomst wordt gesloten, zoals de lijst van de verzekeringsondernemingen waarmee ze werken, de vermelding dat ze adviseren op grond van een onpartijdige analyse, de vermelding hoe ze worden vergoed, of de vermelding dat ze de cliënt al dan niet advies verstrekken.
	Sommige makelaars verklaren dat ze adviseren op grond van een onpartijdige analyse, terwijl dat niet zo is. In sommige van die gevallen begrijpen de makelaars de vereisten voor een onpartijdige analyse niet. Bij een onpartijdige analyse bevat het cliëntendossier bovendien niet altijd de <b>documentatie die verantwoordt dat het advies onpartijdig is</b> .
	Sommige makelaars bezorgen hun cliënten <b>reclame</b> . Die reclame is echter <b>niet altijd als zodanig herkenbaar</b> en <b>beantwoordt ook niet altijd</b> aan de wettelijke <b>informatievereisten</b> .

## 2 De FSMA volgt een beproefde methodologie bij haar inspecties

Om de te inspecteren makelaars te selecteren, voerde de FSMA een risicobeoordeling uit.

De doelstelling van de inspecties was om na te gaan of de verzekeringsmakelaars de gedragsregels in verband met de zorgplicht naleefden. Tijdens de inspecties kwamen volgende aspecten aan bod:

- de inzameling, coherentie en actualisatie van de cliënteninformatie;
- de geschiktheidsbeoordeling van de transacties (bij advies over een spaar- of beleggingsverzekering);
- de informatie die aan de cliënten wordt verstrekt over de zorgplicht.

De inspecties werden uitgevoerd op basis van een werkprogramma over de zorgplicht. Dat werkprogramma is te vinden op de FSMA-website<sup>5</sup>.

<sup>5</sup> Zie de [IDD-werkprogramma's](#).

De makelaars bij wie de FSMA de inspecties uitvoerde, ontvingen een individueel inspectierapport met alle bevindingen. Bij elke bevinding hoort een maatregel, aangepast aan de ernst van de vastgestelde inbreuk. Een maatregel kan een bevel<sup>6</sup>, een aanbeveling<sup>7</sup> of een aandachtspunt<sup>8</sup> zijn.

Op basis van het individuele rapport moest elke makelaar een herstelplan opstellen met daarin de maatregelen die hij vooropstelt om tegemoet te komen aan de verschillende bevindingen van de FSMA. De FSMA volgde elk herstelplan individueel op.

De vaststellingen die zijn opgenomen in dit sectorrapport zijn diegene die zijn gedaan op het moment van de inspecties en bij de opvolging ervan.

### 3 De makelaars moeten nagaan of het voorgestelde product overeenstemt met de verlangens en behoeften van de cliënt en moeten de geschiktheid of passendheid van de transacties beoordelen

De makelaars moeten de **verlangens en behoeften** van de cliënt identificeren en nagaan of het voorgestelde product daarmee overeenstemt. Verder passen ze bijkomende specifieke regels toe in functie van de gekozen zorgplichtregeling.

Wanneer een makelaar **advies** geeft<sup>9</sup> over spaar- en beleggingsverzekeringsproducten, moet hij controleren of de betrokken transactie **geschikt** is voor de cliënt<sup>10</sup> (*suitability assessment*).

Wanneer een makelaar **geen advies** geeft bij een transactie in een spaar- of beleggingsverzekeringsproduct, dan moet hij beoordelen of ze **passend** is (*appropriateness assessment*).

De makelaars mogen geen **verwarring creëren** over de aard van de diensten die ze aanbieden. De informatie die ze aan hun cliënten verstrekken, moet correct, duidelijk en niet-misleitend zijn.

<sup>6</sup> Een 'bevel' is een maatregel waarmee de FSMA de onderneming beveelt herstelmaatregelen te nemen binnen een door haar opgelegde termijn. De FSMA neemt deze maatregel als ze een overtreding vaststelt van de IDD-gedragsregels of van een reglementering die daarmee verband houdt, of als ze een tekortkoming vaststelt in de organisatie van de onderneming, voor zover die organisatie gericht is op de naleving van die gedragsregels. De FSMA moet de herstelmaatregelen goedkeuren en volgt nauwgezet op hoe de onderneming ze uitvoert. De bevelen zijn gebaseerd op artikel 307, § 1, van de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen.

<sup>7</sup> Een 'aanbeveling' is een maatregel die, in hoofde van de onderneming, wijst op onvolkomenheden in de toepassing van de IDD-gedragsregels of van een reglementering die daarmee verband houdt. Met een aanbeveling zet de FSMA een onderneming ertoe aan bepaalde regels anders te implementeren of haar organisatie te veranderen. De FSMA verwacht dat de onderneming een actieplan opstelt waarin ze in detail beschrijft welke stappen ze zal ondernemen, binnen welke termijn ze dat zal doen, en wie verantwoordelijk zal zijn voor de uitvoering van dat actieplan.

<sup>8</sup> Een 'aandachtspunt' is een vaststelling die de FSMA onder de aandacht van de onderneming brengt zonder dat ze verwacht dat deze hierover een actieplan op korte termijn opstelt.

<sup>9</sup> 'Advies' verwijst naar het geven van een gepersonaliseerde aanbeveling aan een cliënt over een of meerdere verzekeringsovereenkomsten, op verzoek van de cliënt of op initiatief van de verzekeringsdistributeur.

<sup>10</sup> 'Cliënt' verwijst zowel naar een bestaande als naar een potentiële cliënt.



Bij de **passendheidsbeoordeling** beoordelen de makelaars de volgende aspecten:

- de kennis van de cliënt;
- zijn ervaring.

Bij de **geschiktheidsbeoordeling** beoordelen de makelaars de volgende aspecten:

- de kennis van de cliënt;
- zijn ervaring;
- zijn beleggingsdoelstellingen, inclusief zijn risicotolerantie;
- zijn financiële situatie, inclusief zijn vermogen om verliezen te dragen.

De ingezamelde informatie over de kennis en ervaring moet aangepast zijn aan **de aard van de cliënt** **het type van spaar- of beleggingsverzekering** dat in aanmerking wordt genomen, en aan de **complexiteit** en de **risico's** ervan.

De makelaars zouden moeten testen of de cliënt de essentiële kenmerken van de betrokken verzekeringsproducten kent. Bovendien moeten de makelaars beoordelen of de cliënt op de hoogte is van de ongunstige fiscaliteit bij een vervroegde uitstap uit een pensioenspaarovereenkomst of een tak 21-levensverzekering.

Wanneer co-titularissen op een product inschrijven, zouden de makelaars ofwel informatie moeten inzamelen bij de verzekeringnemer die als vertegenwoordiger is aangeduid door de verschillende verzekeringnemers, ofwel bij elke co-titularis, waarbij ze zouden moeten opteren voor de meest voorzichtige situatie.

Als een makelaar onvoldoende informatie kan inzamelen over een cliënt, mag hij hem geen advies verstrekken.

De makelaars mogen vertrouwen op de informatie die de cliënt hun geeft, tenzij ze weten of zouden moeten weten dat de informatie klaarblijkelijk verouderd, onjuist of onvolledig is.

De passendheid of geschiktheid wordt beoordeeld op het niveau van het globale product en de eventuele onderliggende waarden ervan (zoals de onderliggende fondsen bij een tak 23-levensverzekering).

De makelaars die een niet-professionele cliënt advies verstrekken, bezorgen hem:

- een **geschiktheidsverklaring** die uitlegt waarom het beleggingsadvies in overeenstemming is met de kennis en ervaring, de financiële situatie en de beleggingsdoelstellingen van de cliënt;
- een **gepersonaliseerde aanbeveling** die aan de cliënt uitlegt waarom een bepaald product het best bij zijn verlangens en behoeften aansluit.

De makelaars moeten de **ingezamelde gegevens** over de verlangens en behoeften, de kennis en ervaring, de financiële situatie en de beleggingsdoelstellingen van elke cliënt **gedurende minstens vijf jaar bewaren**. Verstrekken ze doorlopend advies, dan actualiseren ze de daarbij gebruikte informatie geregeld.

De vaststellingen en maatregelen die in dit verslag aan bod komen, zijn gebaseerd op de volgende bepalingen:

- Artikelen 279, 280, 281, 283, § 1, 284, §§ 1 tot 3, 285, 290, 291, 294, 295, §§ 1 tot 3 en 296 van de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen.
- Artikelen 9 tot 19 van de Gedelegeerde Verordening (EU) 2017/2359 van de Commissie van 21 september 2017 tot aanvulling van Richtlijn (EU) 2016/97 van het Europees Parlement en de Raad ten aanzien van informatievereisten en gedragsregels die van toepassing zijn op de distributie van verzekeringsgebaseerde beleggingsproducten.

De praktijkgids over de IDD-gedragsregels van januari 2022 geeft nadere toelichting bij het wettelijke en reglementaire kader inzake gedragsregels dat van toepassing is in de verzekeringssector<sup>11</sup>.

## 4 Vaststellingen van de FSMA over de naleving van de zorgplicht

### 4.1 Vaststellingen van de FSMA over de informatie-inzameling

#### 4.1.1 De makelaars werken met gestandaardiseerde vragenlijsten om informatie over hun cliënten in te zamelen

De FSMA stelt het volgende vast:

- De meeste makelaars gebruiken een door de federaties van de sector ontwikkelde vragenlijst (bv. de zogenaamde “Jan De Makelaar”-vragenlijst) om de vereiste cliënteninformatie in te zamelen. Bepaalde makelaars gebruiken vragenlijsten die door henzelf of door verzekeringsondernemingen zijn opgesteld. Sommige makelaars gebruiken instrumenten die derden (consultants) hebben opgesteld. Die vragenlijsten en instrumenten voldoen niet altijd aan de wettelijke vereisten inzake informatie-inzameling. Bovendien zijn ze niet altijd aangepast aan de specifieke situatie van de

<sup>11</sup> Deze praktijkgids is op de FSMA-website toegankelijk via de [volgende link](#).

makelaar die ze gebruikt. De FSMA herinnert eraan dat de makelaars zelf de eindverantwoordelijkheid dragen voor de naleving van de gedragsregels, zelfs als ze zich baseren op instrumenten of vragenlijsten die door derden zijn ontwikkeld.

- Sommige makelaars gebruiken verschillende vragenlijsten waarvan bepaalde velden en vragen overlappen. Dit zorgt voor operationele risico's, waaronder het risico dat de antwoorden op soortgelijke vragen in verschillende documenten niet coherent zijn.
- Sommige makelaars gebruiken (delen van) een door de beroepsfederaties opgestelde vragenlijst die ontwikkeld is voor een ander producttype dan het producttype dat wordt overwogen.

#### 4.1.2 De informatie-inzameling is niet altijd volledig of gedocumenteerd

De FSMA stelt het volgende vast:

- In een beperkt aantal gevallen zamelen de makelaars geen informatie in over de cliënt - of documenteren ze die informatie (bijna) niet - vooraleer ze een overeenkomst sluiten.
- In enkele gevallen, onder andere wanneer advies wordt gegeven op afstand (bv. telefonisch, via Teams, ...) of tijdens een bezoek thuis, wordt de informatie niet tijdig – dus vooraleer het advies wordt gegeven – ingezameld of gedocumenteerd.
- In een beperkt aantal gevallen zamelen de makelaars informatie in bij andere personen dan de verzekeringnemer (bv. de begunstigde of de eventuele schenker).
- Wat de overeenkomsten met meerdere co-titularissen betreft, voorzien de makelaars niet systematisch in de aanduiding van een vertegenwoordiger of in de informatie-inzameling bij elke verzekeringnemer.

In verband met de informatie-inzameling over de kennis en ervaring van de cliënt, stelt de FSMA het volgende vast:

- De documentatie van de kennis van de cliënt blijft bijna altijd beperkt tot de bevestiging (door de makelaar of de cliënt) dat de cliënt de belangrijkste kenmerken en risico's van de producten al dan niet kent. Meerdere makelaars verklaren de kennis van de cliënt tijdens het gesprek te testen, maar de meesten documenteren die beoordeling niet.
- De vragen over de beoordeling van de kennis van de cliënt gaan niet systematisch in op alle risico's en essentiële kenmerken van de producten, zoals de kosten, de ongunstige fiscaliteit bij een voortijdige afkoop van fiscale overeenkomsten. De kennis van de cliënt van specifieke productmechanismen zoals de '*drip feed*'<sup>12</sup> of de '*stop-loss*'<sup>13</sup> wordt ook niet altijd getoetst.
- De meeste makelaars hebben geen passende procedures voor de gevallen waarin een cliënt de test onmiddellijk opnieuw wil afleggen na een of meer kennisvragen fout te hebben beantwoord. Ze gebruiken onder meer geen tweede reeks kennisvragen over de essentiële productkenmerken.

<sup>12</sup> Bij *drip feed* stort de cliënt de volledige premie in één keer in de beleggingsverzekering (doorgaans wordt het bedrag in cash of in een geldmarktfonds gehouden). Vervolgens wordt een (vast) deel van de premie periodiek geïnvesteerd in de beleggingsfondsen.

<sup>13</sup> *Stop-loss* is een optie die wordt geactiveerd wanneer een vooraf bepaalde verliesdrempel wordt bereikt. Bij een tak 23-verzekering kan het bijvoorbeeld gaan om het verlies van een bepaald bedrag in een onderliggend fonds. Als de vooraf bepaalde drempel wordt bereikt, kan de optie bijvoorbeeld resulteren in de automatische overdracht naar een minder risicovol fonds.



In verband met de informatie-inzameling over de ervaring van de cliënt:

- In verschillende gevallen zamelen de makelaars geen correcte informatie in over het aantal transacties van de cliënt en/of het volume van die transacties, of documenteren ze die informatie niet correct.
- Bij de beoordeling van het aantal transacties dat de cliënt uitvoert, gebruiken sommige makelaars subjectieve en onduidelijke begrippen zoals ‘occasioneel’ en ‘regelmatig’.

In verband met de informatie-inzameling over de financiële situatie en de beleggingsdoelstellingen van de cliënt, stelt de FSMA het volgende vast:

- In de vragen over de risicobereidheid worden vaak vage termen<sup>14</sup> gebruikt die het niet mogelijk maken de reële risicotolerantie van de cliënt te identificeren of te kwantificeren.
- Om de risicotolerantie van hun cliënten te bepalen, gebruiken bepaalde makelaars meerkeuzevragen waarbij de potentiële stijging groter is dan de potentiële daling. Dit kan voor een vertekende risicoperceptie zorgen bij de cliënt. Bovendien is die voorstelling niet verantwoord omdat dit verschil in potentieel de economische en financiële realiteit van die producten niet weerspiegelt.
- In bepaalde gevallen (bv. advies over fiscale producten) zamelen de makelaars niet alle vereiste informatie in over de financiële situatie van de cliënt (met inbegrip van zijn vermogen om verliezen te dragen) en zijn risicotolerantie, of documenteren ze niet alle informatie.

#### **4.1.3 De meeste makelaars gaan na of ze over geactualiseerde informatie over hun cliënten beschikken vooraleer ze advies verstrekken, maar ze controleren niet steeds of de ingezamelde informatie coherent is**

De FSMA stelt het volgende vast:

- Vooraleer ze advies verstrekken, controleren de meeste makelaars bij de cliënt of de informatie die ze over hem bezitten, up-to-date is. Zo nodig zamelen ze de vereiste informatie opnieuw in. Bepaalde makelaars verzamelen bij elk gesprek systematisch de pertinente informatie over de cliënt.
- Een aantal makelaars zamelen informatie over eenzelfde onderwerp meerdere keren in<sup>15</sup>, zonder te controleren of de ingezamelde informatie coherent is. Dat leidt tot incoherenties tussen de verschillende antwoorden van de cliënt, in het bijzonder over zijn beleggingshorizon, beleggingsdoelstelling en risicotolerantie.
- In bepaalde gevallen wordt de ingezamelde informatie niet correct weergegeven in de documentatie in het cliëntendossier. Dit bemoeilijkt de evaluatie van de geschiktheid van de betrokken transacties. Voorbeeld: soms wordt een tak 23-product aan de cliënt voorgesteld, terwijl hij, volgens de beschikbare documentatie, geen kennis bezit over tak 23 of er geen informatie over zijn kennis is ingewonnen.

<sup>14</sup> Bijvoorbeeld termen zoals ‘bepaalde, weliswaar beperkte risico’s’, ‘sterk dalen op korte termijn’, ‘fluctuaties’, ‘netto meer dalen dan vooropgesteld’..

<sup>15</sup> Dit is mogelijk als verschillende vragenlijsten worden gebruikt, bv. een vragenlijst afkomstig van een beroepsfederatie en een andere afkomstig van een verzekeringsonderneming.

#### 4.1.4 Sommige makelaars delen hun cliënten in beleggersprofielen in, maar stellen die profielen niet altijd correct op

In bepaalde gevallen kennen de makelaars hun cliënten een gestandaardiseerd beleggers- of risicoprofiel toe op basis van hun antwoorden op de vragenlijst. Dit gebeurt op basis van een scoring per type van antwoord. Ze delen de cliënten daarna in een aantal groepen in, bijvoorbeeld 'conservatief', 'defensief', 'dynamisch'. Er bestaat geen enkele wettelijke verplichting om de cliënten in gestandaardiseerde profielen in te delen.

Deze werkwijze houdt bepaalde risico's in waarvan de makelaars zich bewust zouden moeten zijn. Zoals hieronder wordt uitgelegd, hangen die risico's af van de manier waarop de makelaars die profielen gebruiken. In de praktijk stelt de FSMA het volgende vast:

- Sommige makelaars baseren hun advies uitsluitend op standaardprofielen van hun cliënten. Daarbij gaat informatie verloren. In zo'n gevallen is het advies niet gebaseerd op alle over de cliënt vereiste informatie.
- De profielen zijn niet altijd goed opgezet voor het nagestreefde doel. Terwijl het profiel er soms toe strekt de risicotolerantie van de cliënt te beoordelen, bepalen sommige makelaars de risicotolerantie aan de hand van andere informatie over de cliënt, zoals zijn kennis en ervaring, financiële situatie en beleggingsdoelstellingen. Zo gebeurt het dat cliënten met een lage risicotolerantie een 'dynamisch'/'offensief'-profiel toegekend krijgen, omdat ze over veel kennis en ervaring, een lange beleggingshorizon en/of een goede financiële situatie beschikken.
- In bepaalde gevallen is de doelstelling die de makelaar met een profiel nastreeft, niet gedefinieerd.
- In bepaalde gevallen sluit het aan een cliënt toegekend profiel niet aan bij zijn individuele antwoorden (bv. aan de cliënt wordt een 'offensief' profiel toegekend met *'een lange beleggingshorizon (minstens 8 jaar),'* terwijl hij heeft gezegd dat hij een beleggingshorizon van minder dan 8 jaar heeft).
- In bepaalde gevallen bezorgen de makelaars de cliënt de weging en de score van de antwoorden op elke vraag, waarbij ze dus onthullen hoe het beleggersprofiel wordt berekend. De cliënt zou dan geneigd kunnen zijn om zijn antwoorden zo te formuleren dat hij de beste score behaalt.
- Soms wordt een beleggersprofiel toegekend aan cliënten buiten advies, wat tot verwarring kan leiden over de effectief verstrekte dienst.
- In een beperkt aantal gevallen laten de makelaars toe dat de cliënt een risicovoller beleggersprofiel kiest zonder rekening te houden met zijn antwoorden op de vragen. Het profiel sluit dan ook niet aan bij de over de cliënt ingezamelde informatie. Daarbij dragen de makelaars de verantwoordelijkheid voor de mogelijk negatieve gevolgen van die keuze doorgaans ook aan de cliënt over.

## 4.2 Vaststellingen van de FSMA over de geschiktheidsbeoordeling, de overeenstemming van producten met de verlangens en behoeften van cliënten en de verklaringen hierover

### 4.2.1 Makelaars beoordelen of producten overeenstemmen met de verlangens en behoeften van cliënten maar beschikken soms niet over de documentatie om dit te staven

De FSMA stelt het volgende vast:

- Doorgaans stellen makelaars producten voor die afgestemd zijn op de verlangens en behoeften van hun cliënten. In één geval werd een cliënt een product met een overlijdensverzekering geadviseerd hoewel hij uitdrukkelijk had aangegeven dat dit risico niet gedekt hoefde te worden.
- Sommige makelaars documenteren de verlangens en behoeften van hun cliënten niet of niet correct (bijvoorbeeld bij een dekking overlijden of de aanstelling van een begunstigde). Ze kunnen dan ook niet aantonen dat het voorgestelde product wel degelijk overeenstemt met de verlangens en behoeften van de cliënt.
- In een beperkt aantal gevallen distribueren makelaars een product dat enkel in een positief scenario een positief rendement biedt, dat bovendien heel laag is. Ze beschikken niet over een analyse waaruit blijkt waarom dat product het beste aansluit bij de verlangens en behoeften van de cliënt of hoe het zich verhoudt tot andere producten in hetzelfde gamma.

### 4.2.2 Makelaars beoordelen de geschiktheid van de aankoopaanbevelingen, maar doen dat niet systematisch voor aanbevelingen tot verkoop of tot omwisseling van onderliggende activa

De FSMA stelt het volgende vast:

- De meeste makelaars beoordelen de geschiktheid van de voorgenomen transacties, maar doen dat niet systematisch wanneer ze advies verlenen over een verkoop of bij omwisseling van onderliggende activa ('switch'<sup>16</sup>). Bovendien maken ze niet steeds een kosten-batenanalyse wanneer ze adviseren om onderliggende activa om te wisselen.
- Bij het adviseren van een arbitrage<sup>17</sup> vermelden makelaars in de geschiktheidsverklaring niet altijd waarom het advies beantwoordt aan de voorkeuren, doelstellingen en andere kenmerken van de cliënt, rekening houdend met de kosten van de transactie.

### 4.2.3 De meeste makelaars verstrekken cliënten een geschiktheidsverklaring maar slechts zelden een gepersonaliseerde aanbeveling over de verlangens en behoeften

De FSMA stelt het volgende vast:

<sup>16</sup> Een switch is een omzetting binnen eenzelfde verzekeringsovereenkomst waarbij een verrichting uit de takken 21 en 22 overgaat naar de tak 23 en omgekeerd, of waarbij een verrichting uit tak 23 verbonden wordt met een ander beleggingsfonds.

<sup>17</sup> Een arbitrage is de vervanging van een spaarverzekering of beleggingsverzekering door een andere spaarverzekering of beleggingsverzekering.

- De meeste makelaars verstrekken cliënten, vooraleer het contract wordt afgesloten, een geschiktheidsverklaring op een duurzame drager<sup>18</sup>. Maar ze lichten meestal niet of onvoldoende toe waarom hun advies geschikt is in het licht van de kennis en ervaring van de cliënt, zijn financiële situatie (waaronder zijn vermogen om verliezen te dragen) en zijn beleggingsdoelstellingen (waaronder zijn risicotolerantie)<sup>19</sup>.
- Makelaars geven cliënten doorgaans, vooraleer ze een advies verlenen, geen (voldoende) gepersonaliseerde aanbeveling waarin ze toelichten waarom een welbepaald product het best aansluit bij hun verlangens en behoeften.

### 4.3 Vaststellingen van de FSMA over informatieverstrekking aan cliënten

#### 4.3.1 Makelaars verstrekken doorgaans niet alle vereiste informatie vooraleer een verzekeringsovereenkomst wordt afgesloten

De FSMA stelt het volgende vast:

- Makelaars bezorgen cliënten meestal informatie over de aard van de dienst die ze verlenen. Soms delen ze hun cliënten niet mee of ze al dan niet advies verlenen.
- Sommige makelaars delen cliënten niet mee of hun advies gebaseerd is op een onpartijdige analyse. Andere makelaars verklaren dat ze advies verlenen op basis van een onpartijdige analyse hoewel dat niet altijd zo is. Soms hebben de makelaars een verkeerd begrip van de eisen niet die worden gesteld aan een onpartijdige analyse. Daarnaast bevatten cliëntendossiers, wanneer er een onpartijdige analyse wordt verricht, niet altijd documentatie waaruit blijkt dat het advies daadwerkelijk gebaseerd is op de analyse van een voldoende aantal op de markt beschikbare verzekeringsovereenkomsten.
- Makelaars die hun advies niet baseren op een onpartijdige en persoonlijke analyse, delen cliënten niet systematisch, voor het afsluiten van het contract, de naam en het adres mee van de verzekeringsondernemingen waarmee ze samenwerken. Soms laten makelaars na om op hun website de lijst van hun partners te actualiseren of stellen ze de lijst van de verzekeringsondernemingen waarmee ze samenwerken enkel beschikbaar op hun website, terwijl sommige cliënten de voorkeur zouden hebben gegeven aan een papieren versie.
- Sommige makelaars laten cliënten niet weten of ze, in verband met een verzekeringsovereenkomst, werken op basis van een provisie, een commissie van enigerlei aard of een andere soort vergoeding, dan wel een combinatie van al deze mogelijkheden.
- Sommige makelaars verwijzen in de documentatie die ze aan cliënten verstrekken nog naar wettelijke grondslagen die inmiddels achterhaald zijn<sup>20</sup>.

<sup>18</sup> Een duurzame drager in de zin van de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen (artikel 5, 19°/3) is elk hulpmiddel:

- a. dat een cliënt in staat stelt om persoonlijk aan hem gerichte informatie op zodanige wijze op te slaan dat deze gedurende een voor het doel van de informatie toereikende periode kan worden geraadpleegd, en
- b. waarmee de opgeslagen informatie ongewijzigd kan worden gereproduceerd.

<sup>19</sup> Deel 7 van dit sectorrapport geeft een overzicht van de informatie die moet worden opgenomen in de geschiktheidsverklaring en bevat een voorbeeld van een geschiktheidsverklaring.

<sup>20</sup> Onder meer de verordening AssurMIFID en de wet van 25 juni 1992 op de landverzekeringsovereenkomst.

#### 4.3.2 Makelaars verstrekken cliënten soms informatie die onvolledig, misleidend of dubbelzinnig is

De FSMA stelt het volgende vast:

- Sommige documenten die makelaars overmaken aan cliënten, bevatten clausules die niet geschikt zijn.
  - Deze clausules zijn niet altijd even duidelijk en zorgen soms voor verwarring over de verantwoordelijkheid van de makelaar. De volgende clausule is daar een voorbeeld van:
    - *‘U bevestigt dat ons kantoor geen marktanalyse dient te verrichten voor de spaar- of beleggingsbehoeften die u via ons kantoor wil dekken’.*
  - Sommige clausules zijn misleidend omdat ze de verantwoordelijkheid die op de makelaar rust, doorschuiven naar de cliënt, of omdat ze enkel de verplichtingen voor de cliënt vermelden, zonder nader in te gaan op de verplichtingen die gelden voor de makelaar. De volgende clausules zijn daar een voorbeeld van:
    - *‘Wanneer u ons kantoor onjuiste of onvolledige informatie bezorgt, kan ons kantoor niet aansprakelijk worden gesteld voor de gevolgen hiervan’.* Doorgaans wordt er niet verwezen naar de aansprakelijkheid van de makelaar om erop toe te zien dat de informatie die de cliënt verstrekt, niet klaarblijkelijk verouderd, onjuist of onvolledig is.
    - *‘U erkent dat de inhoud van de verzekeringsovereenkomst van het door u gekozen product overeenkomt met de analyse van uw verlangens en behoeften’.* Met een dergelijke clausule schuift de makelaar zijn verantwoordelijkheid om erop toe te zien dat de voorgestelde overeenkomst is afgestemd op de verlangens en behoeften van de cliënt, door naar de cliënt.
  - Sommige clausules zijn onvolledig, bijvoorbeeld wanneer de voordelen van een product of dienst te sterk benadrukt worden ten opzicht van de nadelen. Hieronder volgen een aantal voorbeelden van onvolledige clausules:
    - *‘U kan ook gedurende de hele looptijd van uw contract een hoger rendement behalen’.* De makelaar vermeldt niet dat het rendement ook lager kan zijn.
    - *‘U geniet van de nieuwe bijkomende wettelijke garantie van het Bijzonder Beschermingsfonds’.* Het is niet duidelijk of hier verwezen wordt naar het Garantiefonds of naar het Beschermingsfonds, dan wel naar allebei.
    - *‘Zo krijgt u de beste voorwaarden op de markt’.* Er wordt niet uitgelegd waarom dit de beste voorwaarden op de markt zijn.
    - *‘Cliënten betalen geen instapkosten’.* Er wordt niet vermeld welke andere kosten cliënten eventueel wel moeten betalen.
- Makelaars vullen de documenten over de zorgplicht niet altijd correct in.
  - In een beperkt aantal gevallen vermelden makelaars ten onrechte dat de transactie is verricht op initiatief van de cliënt, zonder dat hierover advies werd gegeven.

- Sommige makelaars verstrekken cliënten, naast de geschiktheidsverklaring, een verklaring over de passendheid, wat tot verwarring kan leiden over de verstrekte dienst<sup>21</sup>.
- In sommige gevallen vermelden makelaars tegelijk dat het advies wel en niet is gebaseerd op een onpartijdige analyse.
- De meeste makelaars communiceren langs elektronische weg met hun cliënten. Sommigen laten cliënten geen expliciete keuze tussen papieren of elektronische communicatie. Meestal vermelden ze in de cliëntendocumentatie dat de communicatie elektronisch verloopt en dat de cliënt hiermee instemt door het betrokken document te ondertekenen. Daarnaast delen sommige makelaars informatie aan hun cliënten mee via hun website, zonder de cliënt uitdrukkelijk om toestemming te hebben gevraagd voor het gebruik van dit communicatiemiddel.

#### 4.3.3 Sommige makelaars verstrekken hun cliënten reclame maar vermelden niet altijd dat het om reclame gaat of houden zich niet steeds aan de regels voor reclame

De FSMA stelt het volgende vast:

- In een aantal gevallen verstrekken makelaars cliënten informatie over beleggingen die reclame<sup>22</sup> is in de zin van het KB Publiciteit<sup>23</sup>. Die reclame is niet altijd als dusdanig herkenbaar, hoewel de reglementering dit vereist. Zo wordt er soms ook niet in gepreciseerd dat het niet om een advies gaat.
- Die reclame voldoet niet altijd aan de eisen van het KB Publiciteit<sup>24</sup>.

## 5 De FSMA stelt goede praktijken vast in verband met de naleving van de zorgplicht

De FSMA stelt de volgende goede praktijken vast:

- Sommige makelaars die adviseren op grond van een onpartijdige analyse gebruiken een matrix, die bruikbaar is bij elk advies dat ze verstrekken en die het mogelijk maakt een reeks producten te vergelijken op basis van een aantal factoren. Zo kunnen ze, in functie van de verlangens en behoeften van een individuele cliënt, de relevante factoren selecteren die in acht moeten worden genomen bij de onpartijdige analyse<sup>25</sup>. Via zo'n analyse, die voor elk advies wordt uitgevoerd, kan het product worden bepaald dat het best beantwoordt aan de specifieke verlangens en behoeften van een cliënt.

<sup>21</sup> Sommige makelaars kruisen in de bemiddelingsfiches zowel het vakje 'advies van ons kantoor' als het vakje 'uw keuze als cliënt' aan.

<sup>22</sup> De definitie van reclame luidt: elke mededeling die er specifiek toe strekt de aankoop van, inschrijving op, toetreding tot, aanvaarding van, ondertekening van of opening van een financieel product te promoten, ongeacht het kanaal waarlangs of de wijze waarop dat gebeurt.

<sup>23</sup> Koninklijk besluit van 25 april 2014 betreffende bepaalde informatieverplichtingen bij de commercialisering van financiële producten bij niet-professionele cliënten ( 'KB Publiciteit').

<sup>24</sup> Met name artikelen 11 en 12 van het KB Publiciteit.

<sup>25</sup> De factoren omvatten onder meer de kosten (beheer, instap, uitstap, fiscaliteit) van het product, de vereiste minimumstorting, de mogelijkheid om (gratis) opvragingen of aanvullende stortingen te doen, het gewaarborgd rendement (in tak 21), de toewijzing van activa of het bestaan van bijzondere mechanismen (zoals *drip feed* of *stop-loss*).

- Sommige makelaars bezorgen de cliënt de gepersonaliseerde aanbeveling over de verlangens en behoeften in de geschiktheidsverklaring. Zo vermijden ze dat de cliënt onnodig veel documenten ontvangt ter staving van het verstrekte advies.

## 6 De FSMA formuleert aanbevelingen over de naleving van de zorgplicht

### 6.1 Aanbevelingen van de FSMA over de informatie-inzameling

Rond de informatie-inzameling formuleert de FSMA de volgende aanbevelingen en herhaalt ze enkele wettelijke vereisten:

- De makelaars moeten zich ervan vergewissen dat de instrumenten en vragenlijsten die ze gebruiken om informatie in te zamelen over hun cliënt, in overeenstemming zijn met de gedragsregels. Ook moeten ze zich ervan vergewissen dat ze de gebruikte instrumenten begrijpen.
- Wanneer de makelaars een gestandaardiseerde vragenlijst gebruiken (zoals die van de beroepsfederaties), zouden ze die moeten aanpassen aan hun specifieke situatie. Daarnaast zouden ze voorzichtig moeten zijn met instrumenten of vragenlijsten van derden en zouden ze moeten nagaan of ze met die instrumenten of vragenlijsten kunnen voldoen aan de wetgeving. De FSMA heeft geen enkel instrument of geen enkele gestandaardiseerde vragenlijst formeel gevalideerd. De makelaars dragen de eindverantwoordelijkheid voor de informatie-inzameling en dus voor de vragenlijsten die ze daarbij gebruiken.
- De makelaars moeten erop toezien dat ze systematisch informatie verzamelen en documenteren over de verlangens en behoeften, de kennis en ervaring, alsook, wanneer ze advies verstrekken, de financiële situatie van de cliënt (inclusief zijn vermogen om verliezen te dragen) en zijn beleggingsdoelstellingen (inclusief zijn risicotolerantie).
- De makelaars moeten erop toezien dat ze informatie verzamelen bij de persoon die de overeenkomst afsluit, behalve bij wettelijke of conventionele vertegenwoordiging. Ze moeten in het bijzonder informatie verzamelen over de kennis en ervaring van de persoon die de verzekering afsluit. De tussenkomst van een naaste is enkel toegestaan bij wettelijke of conventionele vertegenwoordiging, overeenkomstig de toepasselijke regels<sup>26</sup>. Bij contracten met verschillende verzekeringnemers past het om ofwel een vertegenwoordiger aan te stellen, ofwel informatie in te zamelen bij elke medeverzekeringnemer. Bij de laatste optie is het aangewezen om de meest voorzichtige situatie te kiezen. Bij vertegenwoordiging van een minderjarige (door een ouder of voogd) zou de makelaar:
  - de vereiste informatie over de kennis en ervaring moeten verzamelen van de vertegenwoordiger;
  - de informatie over de financiële situatie en beleggingsdoelstellingen van de minderjarige moeten verzamelen via de vertegenwoordiger.
- De makelaars moeten de volgende regels naleven wanneer ze informatie verzamelen over de kennis en ervaring van de cliënt:
  - Ze moeten de kennis van hun cliënten over de essentiële kenmerken van de producten doeltreffend beoordelen en ze moeten die beoordeling documenteren en bewaren.

<sup>26</sup> Inzonderheid het burgerlijk recht inzake de vertegenwoordiging van een minderjarige.

Omdat de makelaars verantwoordelijk zijn voor de geschiktheids- en passendheidsbeoordeling, volstaat het niet dat ze de cliënt vragen hoe hij zelf zijn eigen kennis evalueert.

- Ze zouden informatie moeten verzamelen rond de kennis van de cliënt over bepaalde opties die bij een product kunnen horen (zoals '*stop-loss*'- of '*drip feed*'-opties).
  - Ze moeten de informatie-verzameling afstemmen op de verschillende soorten verzekeringsproducten die ze aanbieden.
  - Ze mogen geen subjectieve en onduidelijke begrippen gebruiken, zoals '*occasioneel*' en '*regelmatig*', om het aantal transacties te beoordelen dat de cliënt heeft uitgevoerd.
  - Ze moeten informatie verzamelen en documenteren over het aantal en het volume van de reeds uitgevoerde transacties door de cliënt.
- Wanneer een cliënt een vraag over de essentiële kenmerken van een product foutief heeft beantwoord, en hij de test onmiddellijk opnieuw wil afleggen, zouden de makelaars over een tweede reeks kennisvragen moeten beschikken. Met die vragenreeks zouden ze de kennis van de cliënt over alle essentiële kenmerken van de spaar- en beleggingsverzekeringsproducten kunnen testen.
  - Bij de beoordeling van de risicotolerantie van de cliënt mogen de makelaars geen vage termen gebruiken en moeten ze de persoonlijke keuzes van de cliënt kunnen kwantificeren (bv. aan de hand van grafieken, absolute cijfers of percentages).
  - De makelaars moeten alle redelijke maatregelen nemen om ervoor te zorgen dat de bij hun cliënten ingezamelde informatie betrouwbaar is. Daartoe moeten ze zich ervan vergewissen dat de door de cliënt bezorgde informatie geen evidente onjuistheden of incoherente antwoorden bevat.
  - De makelaars moeten de informatie die ze over hun cliënten verzamelen, eerlijk weergeven in hun documentatie. Een correcte en exhaustieve documentatie van de informatie is essentieel om de geschiktheid te kunnen verantwoorden van de transacties die ze aan de cliënt adviseren.
  - De makelaars moeten ervoor zorgen dat ze de informatie verzamelen en documenteren vooraleer ze advies verstrekken over een product. De cliënt moet de geschiktheidsverklaring ontvangen vooraleer hij het voorstel van verzekeringsovereenkomst ontvangt en vooraleer de verzekeringsovereenkomst wordt gesloten.
  - Het feit dat de makelaars gestandaardiseerde profielen gebruiken, stelt hen niet vrij van de verplichting om bij de geschiktheidsbeoordeling, correcte en actuele informatie in aanmerking te nemen over de kennis en ervaring, financiële situatie en beleggingsdoelstellingen van de cliënt. De makelaars zouden erop moeten toezien dat het instrument waarmee de profielen worden opgesteld, geschikt is voor het beoogde doel en degelijk is ontworpen. Meer bepaald zouden ze met het volgende rekening moeten houden:
    - Als een profiel wordt toegekend aan de cliënt, moet dat verenigbaar met zijn individuele kenmerken.
    - De makelaars zouden de doelstelling van het profiel duidelijk moeten definiëren en ze zouden moeten weten wanneer en hoe ze dat profiel gebruiken.
    - Als het profiel enkel wordt gebruikt om de risicotolerantie van de cliënt te bepalen, zou het uitsluitend moeten gebaseerd zijn op informatie over zijn risicotolerantie. Ze zouden



geen informatie mogen gebruiken over andere elementen zoals de kennis en ervaring, financiële situatie of andere elementen van de beleggingsdoelstellingen.

- Ze zouden aan de cliënt niet mogen uitleggen hoe ze het beleggersprofiel bepalen om te vermijden dat de cliënt zijn antwoorden zou afstemmen op het door hem gewenste profiel.
- Ze zouden niet mogen toestaan dat de cliënt een hoger risicoprofiel kiest dan het op basis van zijn persoonlijke situatie vastgestelde profiel.
- Ze zouden geen profiel aan cliënten mogen toekennen als ze die cliënten niet adviseren.
- Ze moeten hun advies baseren op specifieke informatie die ze over de cliënt verzamelen, en niet enkel op basis van gestandaardiseerde risicoprofielen.

## 6.2 Aanbevelingen van de FSMA in verband met de beoordeling van de geschiktheid en van de verlangens en behoeften

In verband met de beoordeling van de geschiktheid en van de verlangens en behoeften formuleert de FSMA de volgende aanbevelingen en herhaalt ze enkele wettelijke vereisten:

- De makelaars moeten zich ervan vergewissen dat elk voorgesteld product:
  - in overeenstemming is met de verlangens en behoeften van de cliënt;
  - geschikt is<sup>27</sup>, wanneer ze de cliënt adviseren, dan wel passend is<sup>28</sup>, wanneer ze de cliënt niet adviseren.
- Als de cliënt een vraag over een essentieel kenmerk van een tak 21-, 23- of 26-product foutief beantwoordt, is zijn kennis van de producten van de betrokken tak ontoereikend. De makelaar mag hem dan geen product van die tak adviseren omdat de cliënt deze productcategorie onvoldoende begrijpt. Alle kennisvragen over een productcategorie zouden samen moeten worden beoordeeld en de cliënt zou enkel moeten zien of hij al dan niet voor de test over de betrokken productcategorie is geslaagd.
- Bij de verstrekking van een advies moeten de makelaars de cliënt, vooraleer een specifieke overeenkomst wordt gesloten, een gepersonaliseerde aanbeveling bezorgen die uitlegt waarom een bepaald product het best bij de verlangens en behoeften van de cliënt aansluit.
- De geschiktheidsbeoordeling moet niet alleen worden uitgevoerd voor aanbevelingen om een product te kopen, maar ook voor alle aanbevelingen die tijdens de levensduur van dat product worden gedaan, ook wanneer onderliggende beleggingsactiva worden omgewisseld, en bij aanbevelingen om een product te verkopen dan wel aan te houden.

<sup>27</sup> Conform artikel 296, § 1, van de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen beoordelen de makelaars die advies verstrekken, vóór het sluiten van de overeenkomst, of het product geschikt is voor de cliënt. Bij de geschiktheidsbeoordeling houden ze rekening met de ingezamelde informatie over de kennis en ervaring van de cliënt, zijn financiële situatie, inclusief zijn vermogen om verliezen te dragen, en zijn beleggingsdoelstellingen, inclusief zijn risicotolerantie.

<sup>28</sup> Conform artikel 296, § 2, van de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen beoordelen de makelaars die geen advies verstrekken, vóór het sluiten van de overeenkomst, of het product passend is voor de cliënt. Bij de passendheidsbeoordeling wordt bepaald of de cliënt over de nodige kennis en ervaring beschikt om de risico's te begrijpen die aan de dienst en het product verbonden zijn.

- Bij advies over de omwisseling van onderliggende activa, moeten de makelaars de verwachte kosten en baten van de omwisseling analyseren, zodat ze redelijkerwijs kunnen aantonen dat de voordelen van deze omwisseling naar verwachting groter zullen zijn dan de kosten. De makelaars zouden deze kosten-batenanalyse ook bij arbitrage-adviezen moeten maken.
- De makelaars moeten de informatie-inzameling over de cliënt, de geschiktheidsbeoordeling (of passendheidsbeoordeling) en de behoefteanalyse documenteren. Die documentatie stelt de makelaar immers in staat een schriftelijk spoor te bewaren van het feit dat het voorgestelde product niet alleen geschikt (of passend) is, maar ook in overeenstemming is met de verlangens en behoeften van de cliënt.

### 6.3 Aanbevelingen van de FSMA in verband met de geschiktheidsverklaring

In verband met de geschiktheidsverklaring formuleert de FSMA de volgende aanbevelingen en herhaalt ze enkele wettelijke vereisten:

- Bij de verstrekking van advies, moeten de makelaars de cliënt, vóór het sluiten van de verzekeringsovereenkomst, op een duurzame drager een geschiktheidsverklaring verstrekken die toelichting geeft bij de verstrekte adviezen en bij de manier waarop die aan de voorkeuren, doelstellingen en andere kenmerken van de cliënt beantwoorden.
- De makelaars zouden in de geschiktheidsverklaring hun advies moeten verantwoorden aan de hand van de specifieke kenmerken van de cliënt. Bovendien zouden ze het gebruik van gestandaardiseerde en niet-gepersonaliseerde formuleringen moeten vermijden.
- De makelaars moeten een geschiktheidsverklaring opstellen en bewaren voor **elk advies** dat ze over de geschiktheid van een product verstrekken. Die verplichting geldt dus ook in de volgende gevallen:
  - De cliënt krijgt een advies maar schrijft uiteindelijk niet in op het product.
  - De cliënt krijgt een advies over het aanhouden van een product.
  - De cliënt krijgt een advies over het verkopen van een product.
- De geschiktheidsverklaring moet minimaal de volgende elementen omvatten:
  - een overzicht van het advies dat de makelaar heeft gegeven;
  - informatie over de wijze waarop de verstrekte aanbeveling geschikt is voor de cliënt, met name hoe ze beantwoordt aan:
    - de beleggingsdoelstellingen van de cliënt, inclusief zijn risicotolerantie;
    - de financiële situatie van de cliënt, inclusief zijn vermogen om verliezen te dragen;
    - de kennis en ervaring van de cliënt;
- Ook de volgende elementen zouden in de geschiktheidsverklaring moeten worden opgenomen<sup>29</sup>:
  - de naam van de makelaar die advies verstrekt;
  - de datum en, als op dezelfde dag meerdere adviezen worden gegeven, het tijdstip waarop die adviezen aan de cliënt zijn gegeven;

<sup>29</sup> Als de geschiktheidsverklaring integraal deel uitmaakt van een algemener document waarin die elementen al voorkomen, hoeven ze niet opnieuw in de geschiktheidsverklaring te worden vermeld.

- de naam of een ander identificatie-element (bv. cliëntnummer) van de cliënt;
- de voorstelling van het gegeven advies, met vermelding van:
  - informatie over de financiële instrumenten waarop het advies betrekking heeft, waaronder:
    - de naam van het financieel instrument;
    - het soort spaar- of beleggingsverzekering;
    - de vermelding van de periodiciteit van de premie of van het feit dat het om een eenmalige premie gaat;
    - het bedrag van de overeenkomst of de premie;
  - de aard van de voorgestelde transactie(s) (aankoop, verkoop, omwisseling);
- de gepersonaliseerde aanbeveling die uitlegt waarom een bepaald product het best bij zijn verlangens en behoeften aansluit;
- de vermelding van de verantwoording (redenen) voor het positieve resultaat van de kosten-batenanalyse bij de omwisseling van de onderliggende beleggingsactiva of bij een arbitrage.

#### **6.4 Aanbevelingen van de FSMA in verband met de informatieverstrekking aan de cliënten**

In verband met de informatieverstrekking aan de cliënten formuleert de FSMA de volgende aanbevelingen en herhaalt ze enkele wettelijke vereisten:

- Als de makelaars niet systematisch met hun cliënten communiceren op papier, zouden ze hen de expliciete keuze moeten laten tussen communicatie op papier of op een ander duurzame drager. Als ze bovendien van plan zijn om bepaalde regelgevende informatie via hun website te verstrekken, zouden ze de expliciete toestemming moeten krijgen van hun cliënten over dit communicatiemiddel.
- Wanneer ze de cliënt informatie bezorgen die als “reclame” wordt gekwalificeerd in de zin van het KB Publiciteit, moeten de makelaars aan de vereisten van dat koninklijk besluit voldoen. Dat geldt zowel voor de informatie die de makelaar rechtstreeks aan de cliënt meedeelt, als voor de informatie die onrechtstreeks aan de cliënt wordt meegedeeld (bv. via een productvergelijkings-website<sup>30</sup>).
- De makelaars moeten de cliënt – op de door hem gekozen duurzame drager en voor de overeenkomst wordt gesloten – de volgende informatie verstrekken:
  - de verleende diensten, i.e. of ze al dan niet advies verstrekken over de producten;
  - in voorkomend geval, de vermelding dat ze adviseren op grond van een onpartijdige en persoonlijke analyse;

---

<sup>30</sup> De makelaars zijn verantwoordelijk voor de informatie op de vergelijkingswebsite die specifiek betrekking heeft op hun producten.

- als ze niet adviseren op grond van een onpartijdige en persoonlijke analyse, de namen en adressen<sup>31</sup> van de verzekeringsondernemingen waarmee ze zakendoen of zaken kunnen doen;
  - of ze, met betrekking tot de verzekeringsovereenkomst, werken op basis van een provisie, een commissie, een andere soort vergoeding of een combinatie van die verschillende soorten vergoedingen.
- Wanneer ze aan hun cliënten meedelen dat ze adviseren op grond van een onpartijdige analyse, moeten de makelaars beschikken over een gedocumenteerde marktanalyse en over de conclusies die ze daaruit trekken<sup>32</sup>. Deze analyse, die voor elke individuele aanbeveling wordt gemaakt, zou de sleutelkenmerken moeten omvatten van een voldoende aantal verzekeringsproducten<sup>33</sup> en zou zich niet mogen beperken tot de producten die worden aangeboden door de verzekeringsondernemingen waarmee ze een samenwerkingsovereenkomst hebben gesloten. De analyse moet toelaten om te verantwoorden waarom een bepaald product van een bepaalde verzekeringsonderneming wordt aanbevolen voor cliënten met bepaalde verlangens en behoeften.
- De makelaars moeten erop toezien dat ze hun cliënten correcte, duidelijke en niet-misleidende informatie verstrekken:
- Zij creëren geen verwarring over het zorgplichtmodel waarin de transactie kadert.
  - Zij vermijden de cliënt, naast de geschiktheidsverklaring, ook een passendheidsverklaring te bezorgen.
  - Zij schuiven hun verantwoordelijkheid voor de geschiktheidsbeoordeling niet af op de cliënt of creëren geen verwarring over de verantwoordelijkheid van de verschillende partijen.
  - Zij controleren of de door hen gebruikte gestandaardiseerde *disclaimers* effectief van toepassing zijn op hun situatie en verduidelijken, in voorkomend geval, de draagwijdte ervan.
  - Zij verwijzen enkel naar de huidige wetgeving.

<sup>31</sup> De verzekeringstussenpersonen die een contractuele verplichting hebben om uitsluitend met één of meer verzekeringsondernemingen verzekeringsdistributiezaken te doen, vermelden enkel de namen van die verzekeringsondernemingen.

<sup>32</sup> Het einddoel van het onpartijdig advies moet zijn om een persoonlijke aanbeveling te doen over een verzekeringsovereenkomst die het best beantwoordt aan de behoeften van de cliënt uit een selectie van een toereikend aantal verzekeringsproducten die allemaal beantwoorden aan de verlangens en behoeften van de cliënt. Het volstaat dus niet om een of meerdere keren per jaar een groot aantal gelijkaardige verzekeringen te vergelijken en hier dan één verzekering uit te kiezen die steeds aan elke cliënt wordt aanbevolen gedurende een bepaalde periode. Iedere cliënt heeft andere verlangens en behoeften voor een bepaald risico en dus zou de verzekeringsovereenkomst die wordt voorgesteld na de marktanalyse het best moeten beantwoorden aan de specifieke verlangens en behoeften van de cliënt in kwestie.

<sup>33</sup> Zoals het rendement, de kosten, het risiconiveau, de minimumbelegging, de mogelijkheid om vóór de vervaldatum opvragingen te doen, de eventuele bijbehorende dekkingen.

## 7 Voorbeeld van een geschiktheidsverklaring<sup>34</sup>

De FSMA geeft hieronder een mogelijk voorbeeld van de manier waarop de makelaars hun adviezen kunnen verantwoorden, rekening houdend met de persoonlijke kenmerken van de cliënt. Elke makelaar ziet erop toe dat zijn geschiktheidsverklaringen aan zijn activiteiten en cliënten zijn aangepast. Dit voorbeeld is louter illustratief, maar geeft de makelaars een idee van de gedetailleerdheid die de FSMA verwacht met betrekking tot de verantwoording van hun adviezen.

*“Ons kantoor Makelaar Janssens verstrekt u op <dag><maand><jaar> een advies op basis van de informatie die we over u hebben verzameld.*

*Na analyse van die informatie adviseert ons kantoor Makelaar Janssens u in te schrijven op het tak 23-beleggingsverzekeringsproduct “Product Y” van “Verzekeringsonderneming Z” voor een eenmalig bedrag van (maximaal) 15.000 euro. Ons kantoor adviseert u uw belegging als volgt te spreiden:*

- 35 % onderliggend fonds A;
- 30 % onderliggend fonds B;
- 20 % onderliggend fonds C;
- 15 % onderliggend fonds D.

*Gelet op uw persoonlijke situatie is dit product geschikt voor u:*

- *U wil uw kapitaal doen aangroeien om het aan uw naasten na te laten.*
- *U bezit voldoende kennis over de essentiële kenmerken van de tak 23-verzekeringsproducten, de onderliggende activa en de desbetreffende risico's, ondanks het feit dat u weinig ervaring hebt.*
- *Uw beleggingshorizon is er een op lange termijn, wat aansluit bij de horizon van 10 jaar van dit product.*
- *Dankzij de diversificatie van de onderliggende fondsen biedt het product een voldoende spreiding van uw portefeuille, terwijl u een beperkt kapitaalrisico loopt. Hoewel dat risico aanzienlijk kan schommelen, achten we het aanvaardbaar voor u, gelet op uw risicotolerantie (u bent bereid dalingen tot 30 % te aanvaarden), uw vermogen om verliezen te dragen (uw financiële reserve bedraagt 30.000 euro) en uw spaarcapaciteit (u spaart maandelijks 500 euro).*

*Dit product sluit het best aan bij uw verlangens en behoeften om de volgende redenen:*

- *U wenst een eenmalige premie van 15.000 euro te beleggen, waardoor u – voor dit product – in aanmerking komt voor verlaagde instapkosten.*
- *Het is niet nodig om tijdens uw beleggingshorizon een opvraging te doen.*
- *Aan het product is een overlijdensverzekering gekoppeld. Zoals u dat wenst, kan u dus sparen voor uw kinderen.*

*Bovendien deelt ons kantoor Makelaar Janssens u mee dat het aanbevolen product niet vereist dat u een periodieke beoordeling van de samenstelling ervan vraagt.”*

<sup>34</sup> Het sectorrapport heeft geen betrekking op de verplichtingen inzake duurzaamheidsvoorkeuren. Die worden dan ook niet vermeld in bovenstaand voorbeeld. Toch moeten de distributeurs in hun geschiktheidsverklaring uitleggen hoe ze met die voorkeuren rekening houden in hun geschiktheidsbeoordeling.