

Roboadvies

Toezicht op geautomatiseerde dienstverlening

Jan Boerboom

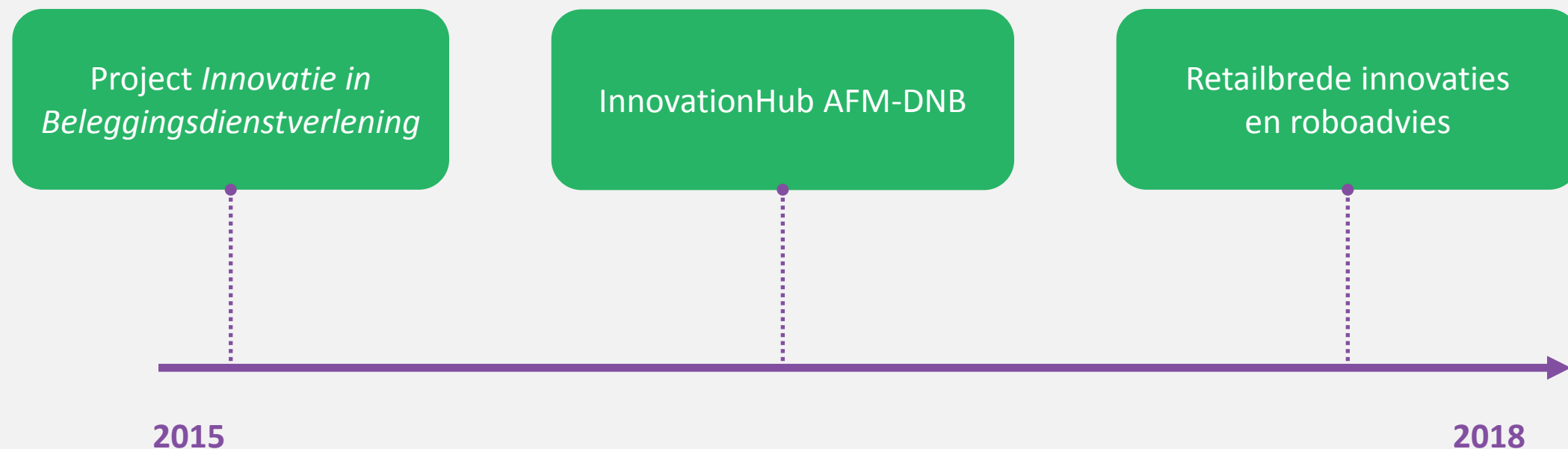
Hoofd | Toezicht Verzekeren & Pensioenen

René Geerling

Projectleider Innovatie in Retaildienstverlening

2-10-2018

Ontwikkeling toezicht op innovatie



Roboadvies: wat zien we in de praktijk?

Coen de Ruiter: 'Online hypotheekadvies is de toekomst'

Financiële planning | 2187 | 7

Hij is inmiddels een aantal maanden aan het werk als de nieuwe directeur van Independer en geniet volop van zijn nieuwe uitdaging. Independer lanceert binnenkort volledig online hypotheekadvies voor starters in loondienst. Online hypotheekadviezen zijn de toekomst zegt De Ruiter, het zal beter zijn dan advies dat je op de traditionele manier kunt krijgen. De Ruiter spreekt op 21 september tijdens am:hypotheken. Wat voor stappen zijn er tot nu toe gezet en hoe kijkt hij tegen de toekomst van online hypotheekadvies aan?

Kalo Bagijn (Brand New Day): "Over twee jaar inventariseert robot pensioenbehoefte"

Pensioen | 2141 | 10

Brand New Day, dat sinds enkele dagen een bankvergunning heeft van DNB, wil komende jaren het pensioenadvies verder digitaliseren. "Over twee jaar moet onze pensioenrobot die de pensioenbehoefte kan inventariseren klaar zijn", zegt Kalo Bagijn, directeur van Brand New Day.

Centraal Beheer kiest Fiew voor robo-advies hypotheekklanten

22 juni 2018 | Banken.nl

Centraal Beheer biedt sinds kort een volledig geautomatiseerd hypotheekadvies voor zijn Thuis Hypotheek. Hoewel een persoonlijk advies ook nog steeds mogelijk blijft, kunnen consumenten in een online advieskamer voortaan hun hypotheekgesprekken voeren. De applicatie is ontwikkeld door Fiew.

Visie op roboadvies

- *Visie op roboadvies* (maart 2018)
 - Kansen van roboadvies
 - Zelfde eisen als aan fysiek advies, maar specifieke aandachtspunten

Vormen van (robo)advies

| | |
|-------------------------|------------------------------------------------------|
| Volledig roboadvies | Roboadviseur verzorgt gehele adviestraject |
| Gedeeltelijk roboadvies | Fysieke adviseur is op de achtergrond bereikbaar |
| Hybride advies | Roboadviseur en fysieke adviseur doen beide een deel |
| Volledig fysiek advies | Fysieke adviseur verzorgt gehele adviestraject |

Execution only / Bemiddelen

Kansen roboadvies

Toegankelijkheid

Bereikbaarheid

Lagere kosten

Begrijpelijkheid

Kwaliteit

Informatieverwerking

Consistentie

Inzet van klantdata

... Maar alleen bij naleving normen

Door algoritmes voorgerekende keuzes leiden tot foute beslissingen

Maak internationaal geldende afspraken over ontwikkelisen voor slimme software

Jeroen Goudsmit
en Andre Mikkers

Veel beslissingen en keuzes die we in dit digitale tijdperk nemen en maken — of die voor ons worden genomen of gemaakt — zijn niet louter mensenwerk meer. Zij worden voorgerekend door algoritmes. Daarbij mogen we niet zonder meer afgaan op wat algoritmes ons als gewogen informatie presenteren. Vaak is er bias — systematische fouten — in de selectie en zijn uitkomsten gekleurd door een eenzijdig data-aanbod.



BANK-VERZEKERAAR

Misleiding Amerikaanse beleggers kost Aegon \$ 97 mln

Rutger Betlem
Amsterdam

Drie dochterbedrijven van Aegon worden gestraft voor het misleiden van beleggers. De ondernemingen schermde met slimme beleggingsmodellen. In de praktijk bleken die vol fouten te zitten.

Het gaat om zogenoemde quantum factorbeleggingen. Hierbij stuurt de computer de uitkomst van een investeringsbeslissing. Het is een combinatie van bestaande datasets, actuele data en slimme algoritmes. Bij Aegon-dochters Aegon USA Investment Management (AUM) en de daaraan gelieerde beleggingsadviseurs Transamerica Asset Management, Transamerica Financial Advisors en Transamerica Capital bleken die modellen niet zo robuust als beloofd.

De Amerikaanse toezichhouder

Securities and Exchange Commission (SEC) haalt ongemeen hard uit naar de bank-verzekeraar. 'Beleggers investeerden miljarden dollars in beleggingsfondsen die op basis van defecte modellen gestuurd werden.'

De algoritmes waren opgezet door een junior-analist van het bedrijf en bleken talloze fouten te

**Factorbeleggingen
De onderliggende
algoritmes bevatten
talloze fouten**

**Toezichhouder
SEC haalt ongemeen
hard uit naar de bank-
verzekeraar**

bevatten, zo stelde de toezichhouder vast. 'Toen de fouten ontdekt werden besloot Aegon de modellen niet langer te gebruiken zonder data aan de beleggers te vertellen of de fouten te onthullen.'

Het schikkingsbedrag is vastgesteld op \$97 mln. In het vierde kwartaal van 2017 had Aegon al een voorziening van \$100 mln genomen om te zaak af te ronden.

'Het is ons niet bekend wat tot het onderzoek geleid heeft', laat de woordvoerder van AUM weten. 'In het vierde kwartaal van 2014 kwamen de fouten in het uitvoeren en implementeren van onze modellen aan het licht tijdens een onderzoek van de SEC, wij hebben die toen direct gemeld aan de toezichhouder. Dat gaf aanleiding tot extra onderzoek door de SEC.'

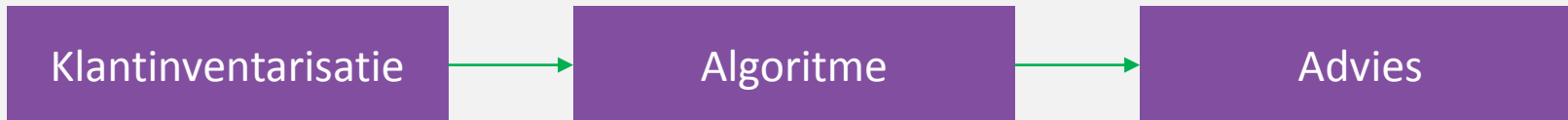
'Beleggers werden herhaaldelijk misleid over de kwantificatie



FOTO: HOLLAND

Uitdagingen bij ontwikkeling roboadvies

- Doel: borgen dat klant een geschikt advies krijgt
- Zorgplicht (o.a. 4:23 Wft) en specifieke aandachtspunten per fase adviesproces

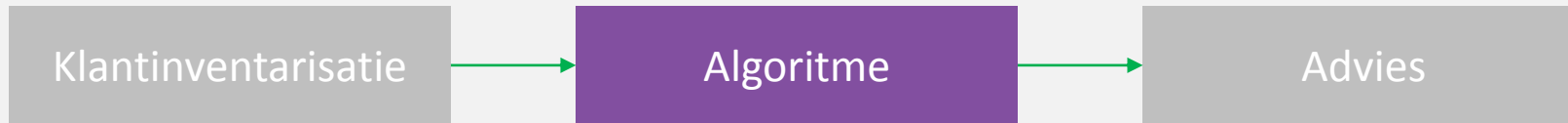




Voorkom
invoerfouten

Signaleer
tegenstrijdige
antwoorden

Speel in op twijfel



Ontwikkel
zorgvuldig en test

Test vooraf én
doorlopend

Benut waar nodig
extra controles

Borg de
herleidbaarheid van
het advies



Borg dat de klant
het advies begrijpt

Kader afwijkingen
van het advies

De klantbehoefte

Opinion **Private wealth**

Would you prefer a robo-adviser?

Technology brings pros and cons, but human managers aren't quite finished yet

ALICE ROSS

+ Add to myFT



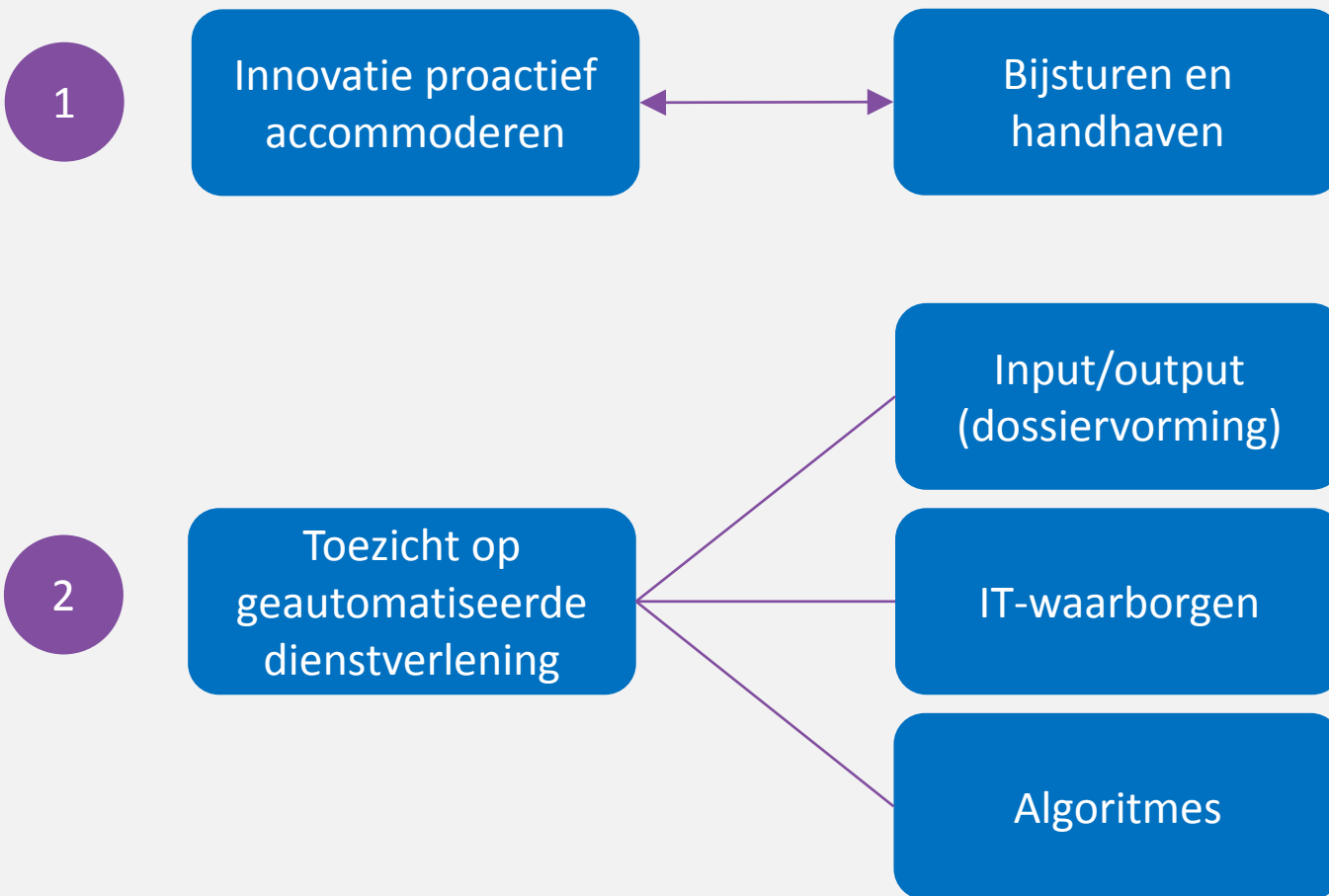
'Robo-advies gaat financiële diensten voor meer mensen betaalbaar maken'

Gepubliceerd: 18 maart 2017 08:40



Robo-advies, oftewel geautomatiseerd financieel advies, staat in Nederland nog in de kinderschoenen. Maar op termijn zou het financiële adviezen en producten voor veel consumenten beter betaalbaar en toegankelijker kunnen maken.

Dilemma's voor de toezichthouder



Tot slot

- Knelt de wet- en regelgeving bij innovatieve ideeën? Kom met de AFM in contact via innovationhub@afm.nl
- Geïnteresseerd in alle aandachtspunten en voorbeelden? Download de *Visie op roboadvies* via www.afm.nl