

# Vermogen

Tom Loonen

Hoe kunt u ervan op aan dat uw vermogensbeheerder uw wensen helder voor ogen heeft? In de VS wint het investeringsprotocol IPS aan populariteit

**F**inanciële instellingen nemen hun dienstverlening kritisch onder de loep. Met de leidraad 'Klant in beeld' van toezichthouder AFM als katalysator willen banken en vermogensbeheerders hun kennis over hun klanten verbreden en verdiepen. En er komt meer klantinformatie op tafel.

Hoe wordt deze informatie tot een plan van aanpak verwerkt? Hoe verzekert u als klant ervan dat jouw echte wensen en eisen over je vermogen ook gerespecteerd en dus nageleefd worden? 'Eigenlijk voldoet een beheer- of adviescontract hier niet', stelt Harmjan Tulp van Yspeert Advocaten, die gespecialiseerd is in financieel recht. 'Laat staan die risicovragenlijstjes.'

Nu worden contracten tussen instelling en cliënt nog zo geformuleerd dat indien het fout zou gaan in de relatie, de contractuele verplichtingen vastliggen. 'Maar eigenlijk zouden die contracten zo opgesteld moeten worden dat er vooraf geen enkele onduidelijkheid is over de verwachtingen en dienstverlening', stelt Tulp.

Nu dagen cliënten dat banken te weinig informatie verstrekken en klagen banken dat cliënten hun eigen verantwoordelijkheid niet nemen. Terwijl de oorzaak vaak ligt in miscommunicatie.

## Vermogen is emotie

De gedragseconomie leert dat die miscommunicatie voorkomen kan worden met meer aandacht voor waar het vaak echt om draait: de diepere emoties rondom vermogen. Bijvoorbeeld erkenning voor de zorg van de klant dat hij wellicht niet met pensioen kan wanneer hij dat wil. In dat licht bezien lijkt een standaard risicovragenlijst en het vaststellen van het risicoprofiel met de handbreedtes een wat magere omschrijving van de echte wensen en eisen van de klant. Een financieel plan komt dichterbij de buurt, maar dat wordt zelden jaarlijks geëvalueerd.

Inmiddels wordt er in de medische wereld gewerkt met geprotocolleerde behandelplannen waarin de behandeling stap voor stap wordt uitgelegd en er afspraken aan worden gekoppeld. Analooft hieraan wordt er in de Verenigde Staten steeds vaker gewerkt met een 'Investment Policy Statement' (IPS), dat zich het beste laat omschrijven als een persoonlijk raamwerk waarin de randvoorwaarden voor de beleggingsdienstverlening vastliggen. Zeg maar een set van persoonlijke afspraken tussen de cliënt en de financiële instelling. In deze afspraken worden ook het beleid en de procedures voor het vermogensbeheer of beleggingsadvies vastgelegd.

Een van de pioniers van het IPS is financieel adviseur Linda Lubitz. 'Het IPS is eigenlijk een document met de echte afspraken rondom de relatie met mijn cliënten', vertelt zij per telefoon vanuit haar advieskantoor in Miami. 'Het is geen juridisch document, maar een relatiedocument.'

In een IPS worden de beleggingsfilosofie en de daarmee samenhangende beleggingsprocedures genoteerd. 'Er moet niet de indruk ontstaan dat het een vaag document is', zegt Lubitz. 'Het moet juist vaagheid in de relatie voorkomen. Duidelijke, concrete afspraken tussen instelling en cliënt voorkomen miscommunicatie, klachten en verloop.'

## Verwachtingen in kaart

Een goed IPS bevat informatie over de persoonlijke situatie van de cliënt. En meer dan nu wettelijk benodigd is. De verwachtingen van de klant met betrekking tot zijn financiële situatie voor de komende jaren worden vanzelfsprekend meegenomen. Maar ook diens verwachtingen ten aanzien van



Het investeringsprotocol IPS is als een gebruiksaanwijzing voor het onderhoud van de auto.

FOTO: REUTERS

## Van beleggingscontract naar relatiedocument

### Maatwerk

Het IPS is een set persoonlijke, concrete afspraken tussen de cliënt en de financiële instelling

### Duidelijkheid

Het document is bedoeld om miscommunicatie en vaagheid in de relatie tegen te gaan

inflatie en de verwachte ontwikkeling van de financiële markten zijn een onderdeel en dwingen hem tot nadenken.

Zo wordt de klant geroepen om stil te staan bij de kansen maar vooral ook de risico's van het beleggen van zijn vermogen. De acceptabele standaarddeviatie en het gewenste rendement worden benoemd. Verwacht de cliënt een rendement van 8,5% met een lage standaarddeviatie en vindt de adviseur dit onhaalbaar, dan wordt dit besproken. Er moet een onderhandelingsresultaat genoteerd worden in het IPS. Als er gerept wordt van 95% zekerheid, dan moet de 5% kans nadrukkelijk besproken worden. Ook benodigde ontbrekkingen, de verwachte belastingdruk, gewenste asset-allocatie, uitzonderingen (bijvoorbeeld bepaalde aandelen mogen nooit worden opgenomen) worden genoteerd.

### Toetssteen

Aspecten als 'winst- en verliesneming' en of en hoe er aan rebalancen (het in lijn brengen van de beleggingen met het overeengekomen risicoprofiel) wordt gedaan door de financiële instelling vormen een vast onderdeel. Ook wordt het herijken van afspraken vastgelegd.

Last but not least wordt er een bijzonder aspect vastgelegd: de verantwoordelijkheden van de financiële instelling én die van de cliënt. In begrijpelijke taal wordt uitgelegd wat deze zijn.

Lubitz hoort vaker dat instellingen geen IPS willen vanwege de juridische implicaties. Veel ligt immers vast. Maar hoe vager het IPS wordt opgesteld, hoe minder effectief, waarschuwt zij. Lubitz, die naar eigen zeggen geregeld als expert in rechtszaken optreedt, ziet dat die vaak in het voordeel van de financiële instelling worden beslecht als er een IPS is gebruikt. De cliënt was immers goed geïnformeerd. Ook de Amerikaanse toezichthouder SEC zou in toenemende mate bij audits naar het IPS vragen.

Het IPS werkt volgens Lubitz in het bijzonder in moeilijke tijden, zoals de krach van 2008. 'Het IPS was hierbij een soort toetssteen', zegt ze. 'Zie het als een gebruiksaanwijzing van je auto. Hier staat in hoe vaak je de olie moet vervangen, welke onderdelen wanner vervangen moeten worden en wat je zeker niet moet doen.'

Lubitz vindt dat iedere klant een IPS zou moeten hebben. In de praktijk zal dit (financieel) niet altijd haalbaar zijn. Het opmaken en onderhouden van een IPS is tijdrovend en dus kostbaar. De belegger zou een eerste aanzet kunnen maken door zijn wensen en eisen op papier te zetten en te delen met de financiële instelling.

Tom Loonen is werkzaam bij Bank Insinger de Beaufort nv en als associate professor verbonden aan de VU postgraduate opleiding Investment Management.