

Openingswoord Wim Heeres – Particulier Platform 29 maart

Dames en heren, leden en relaties

Welkom bij het tweede Particulier Platform. Goed te zien dat jullie hier zijn en net als vorig jaar weer heel wat nieuwe gezichten. Ik ben blij dat ons programma voor professionals in de particuliere markt ondernemers én medewerkers aanspreekt. En inspireert om te verdiepen met topcontent en te versterken door met elkaar te sparren.

We nemen vandaag een bijzonder thema onder handen: robo-advies. Een onderwerp dat vorig jaar meerdere keren genoemd is in de evaluatie. Dank voor de prima suggestie. Het is een belangrijk onderwerp dat al geruime tijd op de Adfiz agenda staat, want het kan in potentie ons vak behoorlijk veranderen.

Ik geloof niet dat er nog iemand in de markt twijfelt of robo-advies invloed gaat hebben. De vraag hoe snel en op welke manier wordt minder eenduidig beantwoord. In de infographic die je op je stoel vindt staat bijvoorbeeld dat onze leden denken dat het gemiddeld nog zo'n 10 jaar duurt voordat robots echt een gesprek met een klant kunnen voeren. Sommigen denken echter dat het nooit echt volwaardig wordt. Anderen denken dat het over een paar jaar al zo ver is. In beide gevallen lijkt het echter van belang om vandaag al te bedenken hoe robots in jouw onderneming en adviespraktijk passen. De infographic geeft hier al suggesties voor. Bijvoorbeeld in welke delen van je werk de grootste impact wordt verwacht en wat klanten belangrijk vinden in contact met robots. En ook waarom ze juist ook op momenten voor persoonlijk advies verwachten te blijven kiezen. Het tekent opnieuw de mix die wij voor robo-advies verwachten: snelle en efficiënte robots waar het kan, maatwerk met een menselijke touch waar het moet.

Dat verhaal vertellen we ook in onze contacten met AFM en ministerie. Zij willen ruimte geven aan innovatie en hebben daarvoor initiatieven gestart als de innovation hub (een helpdesk voor innovatie en toezicht) en speciale maatwerk toezichtsarrangementen. Wij kijken daar geïnteresseerd én kritisch in mee. We juichen ruimte voor innovatie toe en vragen tegelijk oog te houden voor de meerwaarde van een persoonlijk advies. Daarnaast willen we dat de ruimte die gecreëerd wordt om te experimenteren met innovatie voor iedereen even groot zijn. Transparantie en duidelijkheid over uitzonderingen in het toezicht zijn cruciaal, net zoals de oog voor risico's zoals massaschade door foute algoritmes of het manipulatie-risico waarbij klanten antwoorden geven aan robots om een door henzelf gewenste uitkomst te krijgen. Overigens toont de AFM zich zeer bewust van dit soort specifieke risico's die bij robotisering en het gebruik van big data komen kijken.

We zijn als branchevereniging ook op een andere manier actief met robo-advies. Zoals bekend zijn we eind vorig jaar gestart met het ontwikkelen van de financiële APK, een middel dat kan helpen mensen tijdig in beweging te krijgen rondom hun financiën en de toegang tot advies te verbeteren. Uiteraard kijken we daarbij naar de mogelijkheden van robo-advies om onze financiële APK breed toegankelijk te maken tegen minimale kosten.

Kort en goed:

De toekomst zal ongetwijfeld weerbarstig en onvoorspelbaar blijken. De slimme koelkast die je boodschappen besteld is na 20 jaar nog steeds vooral een voorbeeld. Tegelijk had niemand 20 jaar geleden voorspeld dat internet een deeleconomie zou veroorzaken, of dat social media zo'n impact op ons denken zou hebben door de filter-bubbels waar we in beland zijn. We schieten er kortom niets mee op om maar af te wachten omdat sommige voorspellingen eerder ook niet uitkwamen.

We beginnen vandaag en verkennen voortdurend mee welke mogelijkheden en kansen er komen zodat we voorbereid zijn als het echt gebeurt.

Ik wens jullie heel veel inspiratie vandaag!

Wim Heeres
Voorzitter Adfiz