

Nazorg beleggingsverzekeringen nog niet op peil

09-10-2014

Update 9 oktober 2014: In eerste instantie verwezen de links onderaan en rechts van dit persbericht naar het rapport van maart 2014. Inmiddels is dit aangepast.

Verzekeraars hebben de streefcijfers met betrekking tot het zoeken naar oplossingen voor lopende beleggingsverzekeringen niet gehaald. Dat blijkt uit onderzoek dat de Autoriteit Financiële Markten (AFM) op 9 oktober 2014 heeft gepubliceerd. Voor het eerst toont de AFM in deze publicatie de prestaties van de individuele verzekeraars. De verzekeraars hebben hiermee ingestemd.

Voor de 250.000 niet opbouwende beleggingsverzekeringen is halverwege 2014 pas in 52 procent van de gevallen een oplossing gevonden. Een niet opbouwende polis is een polis waar wel geld in gaat, maar die naar verwachting geen vermogen opbouwt. Voor de 620.000 hypotheekgebonden beleggingsverzekeringen is halverwege 2014 pas voor 36 procent van de lopende beleggingsverzekeringen actie ondernomen.

Afspraken en acties

De AFM vindt de door verzekeraars behaalde resultaten zeer teleurstellend. Zij heeft echter geen sancties of dwangmiddelen. Wel hebben verzekeraars nu met de AFM afgesproken dat zij zich onderwerpen aan tuchtrecht. Hiertoe heeft de AFM met iedere verzekeraar een target afgesproken. Ook deze targets zijn per verzekeraar opgenomen in de publicatie. Als een verzekeraar het target duidelijk niet haalt, kan en zal de AFM een tuchtzaak starten en dit publiceren. Tegelijkertijd onderzoekt de AFM met de minister van Financiën passende wettelijke bevoegdheden. Dit voor het geval tucht onvoldoende bijdraagt.

Hoewel er verschillende verzekeraars zijn die goede resultaten laten zien, hebben verzekeraars ook drie maanden na het verstrijken van de deadline niet het beoogde resultaat van 100 procent gehaald. Er zijn dus nog steeds consumenten die wel premie betalen maar daar naar verwachting geen waarde mee opbouwen.

Aan het einde van het eerste kwartaal van 2014 hadden verzekeraars voor circa 42 procent van de niet opbouwende beleggingsverzekeringen een oplossing gevonden. Aan het einde van het tweede kwartaal van 2014 was dat voor circa 52 procent van de niet opbouwende beleggingsverzekeringen het geval. Er is een wisselend beeld. Er is een aantal verzekeraars, zowel grote als kleinere, dat het streefcijfer wel gehaald heeft of dit benadert. Tegelijkertijd heeft een aantal verzekeraars, zowel grote als kleinere, onvoldoende resultaten en onvoldoende voortgang laten zien.

Hoogste prioriteit voor niet-opbouwende beleggingsverzekering

Het feit dat er verzekeraars zijn die het streefcijfer wel gehaald hebben of dit benaderen, laat echter zien dat dit wel mogelijk is. De overige verzekeraars lijken hier nu ook van doordrongen te zijn. Zij lijken in te zien dat op korte termijn de gewenste resultaten moeten worden gehaald, zodat hun klanten met een niet-opbouwende beleggingsverzekering geholpen worden ondanks de omvang en complexiteit van de portefeuilles.

Het uitspreken van de ambities door de verzekeraars en de transparantie die zij hier over geven is een goede stap in de richting van het vinden van een oplossing voor alle klanten met een niet opbouwende beleggingsverzekering. De verzekeraars moeten alles op alles zetten om voor hun

klanten met een niet opbouwende beleggingsverzekering toch nog in 2014 een oplossing te realiseren.

Omdat het belangrijk is dat de meest kwetsbare klanten zo snel mogelijk worden geholpen, heeft de AFM ermee ingestemd dat verzekeraars zich in eerste instantie volledig focussen op klanten met niet opbouwende beleggingsverzekeringen.

Besloten is de termijn waarop verzekeraars en adviseurs 80 procent van hun hypotheekgebonden beleggingsverzekeringen moeten hebben geactiveerd, te verlengen naar einde tweede kwartaal van 2015. Van deze beleggingsverzekeringen is 36 procent geactiveerd of zijn intensieve inspanningen gepleegd om de klant te bereiken.

Ook bij de resultaten bij de hypotheekgebonden beleggingsverzekeringen ziet de AFM een divers beeld onder de individuele verzekeraars. Aan het einde van het tweede kwartaal van 2014 hadden de tien grote adviesorganisaties, waaronder een aantal grote banken, circa 41 procent van hun klanten met een hypotheekgebonden beleggingsverzekering geactiveerd, dan wel ondanks voldoende inspanningen niet bereikt. De AFM verwacht van de adviseurs eenzelfde uiterste inspanning als van de verzekeraars om de beoogde targets alsnog te behalen.

Hersteladvies

De AFM is zich bewust van het feit dat het activeren van klanten niet eenvoudig is. Beleggingsverzekeringen zijn complexe producten en daarmee voor veel consumenten lastig te doorgronden. Bovendien zitten niet alle consumenten te wachten op brieven, telefoontjes en gesprekken met verzekeraars. Het vinden van de juiste toon en aanpak is daarmee niet eenvoudig.

Tegelijkertijd is het belangrijk dat hersteladviezen gegeven worden en dat deze van goede kwaliteit zijn. Het is niet acceptabel als mensen van de regen in de drup belanden. De AFM begrijpt het wantrouwen van sommige klanten, maar vraagt toch aan klanten om wel met verzekeraars in gesprek te gaan. Het is in hun eigen belang. Als klanten twijfelen aan de kwaliteit van het hersteladvies is het verstandig om de AFM hierover te informeren.

De AFM heeft vooralsnog niet op grote schaal onderzoek gedaan naar de kwaliteit van het bieden van een oplossing aan en activeren van consumenten met een beleggingsverzekering, maar houdt hierop risicogestuurd toezicht. Naar aanleiding van signalen dat verzekeraars en adviseurs zich niet aan de regels houden, heeft de AFM actie ondernomen en zal dit blijven doen.

[Rapport: Nazorg beleggingsverzekeringen](#)

De AFM bevordert eerlijke en transparante financiële markten. Wij zijn de onafhankelijke gedragstoezichthouder op de markten van sparen, lenen, beleggen en verzekeren. Wij bevorderen eerlijke en zorgvuldige financiële dienstverlening aan consumenten, particuliere beleggers en (semi-)professionele partijen. We zien toe op een eerlijke en efficiënte werking van kapitaalmarkten. Ons streven is het vertrouwen van consumenten en ondernemingen in de financiële markten te versterken, ook internationaal. Op deze manier draagt de AFM bij aan de stabiliteit van het financiële stelsel, het functioneren van de economie, de reputatie en de welvaart van Nederland.

Bron: <http://www.afm.nl/nl/consumenten/actueel/nieuws/2014/okt/rapport-nazorg-beleggingsverzekeringen.aspx>