

# AFM: Blijvende inspanning en aandacht voor polishouders beleggingsverzekeringen noodzakelijk

28 oktober 2015 Rapport



Verzekeraars laten goede vorderingen zien bij het helpen van klanten met een beleggingsverzekering en het informeren over de mogelijkheden om alsnog zo veel als mogelijk hun oorspronkelijk beoogde doel te realiseren. De Autoriteit Financiële Markten (AFM) constateert in haar rapport Nazorg beleggingsverzekeringen echter dat op een aantal onderdelen extra inspanning en aandacht noodzakelijk is.

Klanten moeten een bewuste keuze kunnen maken over wat zij met hun beleggingsverzekering gaan doen

Daarbij gaat het niet alleen om het informeren van de laatste, nog niet bereikte polishouders met een niet-opbouwende of hypotheekgebonden beleggingsverzekering. Ook het hersteladvies dat hierop volgt biedt ruimte voor verbetering. Ten slotte moeten ook polishouders zelf in actie komen om hun (toekomstige) financiële situatie te verbeteren. De AFM constateert dat ondanks inspanningen van verzekeraars er een groep blijft die niet of nauwelijks in actie komt.

Klanten moeten een bewuste keuze kunnen maken over wat zij met hun beleggingsverzekering gaan doen om zo veel als mogelijk het oorspronkelijke doel alsnog te behalen en financiële problemen in de toekomst zoveel mogelijk te voorkomen. In haar rapport Nazorg beleggingsverzekeringen stelt de AFM vast dat alle verzekeraars ten opzichte van eind 2014 stappen hebben gezet in het 'activeren' van polishouders: het geven van inzicht aan polishouders in de waardeontwikkeling van hun beleggingsverzekering en het bieden van overzicht in de mogelijkheden om deze verzekering aan te passen.

Inmiddels gelden voor niet opbouwende en hypotheekgebonden beleggingsverzekeringen wettelijke resultaatverplichtingen, met 21 augustus 2015 als deadline. Op deze datum hadden 10 van de 17 verzekeraars nagenoeg alle polishouders met een niet opbouwende beleggingsverzekering weten te activeren. Voor hypotheekgebonden beleggingsverzekeringen hebben alle verzekeraars het vereiste percentage van 80% van de polishouders weten te activeren.

## **Kwaliteit van hersteladvies biedt ruimte voor verbetering**

Naar aanleiding van signalen over tekortkomingen bij het hersteladvies heeft de AFM bij zes verzekeraars een (verkennd) onderzoek gedaan naar de kwaliteit van dit advies. Hoewel in vrijwel alle gevallen hersteladvies tot verbetering van de positie van de klant leidt, ziet de



AFM ruimte voor verbetering en/of optimalisering op de verschillende onderdelen van het hersteladvies.

Zo komt het voor dat een verzekeraar niet verder gaat dan het inzicht geven in de waardeontwikkeling van de beleggingsverzekering met bijbehorende mogelijkheden om de verzekering aan te passen. Adviseren gaat echter verder dan het voorleggen van verschillende opties. Een adviseur moet immers een concrete aanbeveling doen wat volgens hem of haar de best passende oplossing is voor een klant (binnen de mogelijkheden van zijn dienstverlening).

### **Kwetsbare groep komt onvoldoende in actie**

Uit onderzoek van de AFM onder consumenten blijkt dat de meeste respondenten op de hoogte zijn van het mogelijke probleem dat zij hebben. Ook blijkt dat veel van de respondenten zelf in actie zijn gekomen om extra informatie in te winnen en dat een groot deel van de respondenten buiten de beleggingsverzekering om maatregelen heeft getroffen. Dit is een positief teken.

Het baart de AFM echter zorgen dat er ook een groep klanten is die ondanks inspanningen van verzekeraars niet of nauwelijks in beweging komt. Vooral omdat zich in deze groep klanten bevinden met een kwetsbare financiële positie, juist wanneer ze geen actie ondernemen. Deze klanten zouden echt in beweging moeten komen. Het motiveren en in beweging krijgen van deze groep verdient dan ook de aandacht van alle betrokken partijen bij dit dossier en de AFM roept betrokkenen op om gezamenlijk naar een oplossing te zoeken.

### **Hoe verder?**

De AFM blijft aandacht houden voor een goede nazorg voor klanten met een beleggingsverzekering. Het gaat dan zowel om tijdig voldoen aan wettelijke vereisten, als om de kwaliteit van het activeren en het hersteladvies. Waar nodig zal de AFM dit afdwingen met de (wettelijke) instrumenten die haar hiervoor ten dienst staan.

De AFM verwelkomt initiatieven van verzekeraars ter ondersteuning van een sluitende, effectieve en transparante aanpak, zoals een onafhankelijk adviesloket voor polishouders die niet langer bij hun eigen adviseur of verzekeraar terecht kunnen. Dit kan namelijk een verdere impuls geven aan het bieden van nazorg aan klanten met een beleggingsverzekering.

De AFM gaat met verzekeraars in gesprek om hen zelf een grotere rol te laten nemen bij het rapporteren van de voortgang bij het helpen van klanten met een beleggingsverzekering. Verzekeraars zijn nu ook verplicht zelf de door de AFM getoetste cijfers naar buiten te brengen.

Bron: <http://www.afm.nl/nl-nl/consumenten/nieuws/2015/okt/rapport-nazorg-beleggingsverzekeringen>