

AFM ontsteld over afhandeling woekerpolissen

32

Branche, Financiële planning, Nieuws

9 oktober 2014



De Autoriteit Financiële Markten (AFM) heeft hard uitgehaald naar verzekeraars vanwege het slechte afhandelen van de woekerpolisdossiers. De AFM vindt de behaalde resultaten wat betreft de oplossingen 'zeer teleurstellend'. Dat is de conclusie van de toezichthouder dat onderzoek deed naar het afwickelen van de woekerpolissen. De resultaten van individuele verzekeraar werden ook voor het eerst bekendgemaakt.

Uit de [balans](#) die de AFM opmaakt blijkt dat halverwege 2014 voor 52% van de niet opbouwende beleggingsverzekeringen een oplossing is gevonden. Voor de 620.000 hypotheekgebonden beleggingsverzekeringen is pas voor 36% van de lopende verzekeringen actie ondernomen. De percentages liggen ruim onder de streefcijfers die de verzekeraars zichzelf hebben opgelegd. De meeste partijen willen aan het einde van dit jaar rond de 90% van de problemen opgelost hebben.

Tuchtrecht

Hoewel de AFM geen sancties of dwangmiddelen heeft om de verzekeraars aan te pakken op dit gebied, heeft de toezichthouder binnenkort toch een stok om mee te slaan. Met de verzekeraars is namelijk afgesproken dat zij zich onderwerpen aan een 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."

De AFM geeft de hoogste prioriteit aan de niet-opbouwende beleggingsverzekering. Op dat gebied zijn er enkele verzekeraars die de streefcijfers voor het einde van het jaar nu al (bijna) gehaald hebben. Nationale-Nederlanden heeft voor 89% een oplossing, tegen een target van 90-95%. Hollands Welvaren heeft al voor elke woekerpolis een oplossing gevonden en Loyalis heeft 90% van de klanten uit de brand geholpen (target: 93%). Een signaal voor de overige verzekeraars, zegt de AFM. "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.”

Scores per verzekeraar

Uit de resultaten op het gebied van niet opbouwende beleggingsverzekeringen blijkt dat de grote verzekeraars wisselende resultaten halen. De slechtste score is voor ASR, dat voor slechts 30% van de klanten een oplossing heeft gevonden. Aegon volgt met 39% terwijl Achmea op 54% uitkomt. Delta Lloyd heeft 63% van de klanten uit de brand geholpen en NN leidt met de score van 89% dus het pak van de grote verzekeraars.

De AFM gaat nu een vinger aan de pols houden en zal begin 2015 opnieuw rapporteren over de voortgang bij het activeren van de consumenten. Ook zal de toezichthouder in gesprek blijven met partijen om hen zoveel mogelijk te activeren en de resultaten te blijven monitoren. Mochten de resultaten niet naar behoren zijn, zal de AFM eind 2014 de Tuchtraad Financiële Dienstverlening inzetten voor niet opbouwende beleggingsverzekeringen. De afspraak is gemaakt om dat per medio 2015 ook voor hypotheekgebonden beleggingsverzekeringen te doen.

Reactie Verbond

Het Verbond van Verzekeraars heeft in een statement gereageerd op het onderzoek van de AFM. Volgens het Verbond zijn de verzekeraars en de AFM overeengekomen dat er meer tijd nodig is ‘om over de hele linie goede resultaten te kunnen boeken bij het activeren van klanten met een niet opbouwende beleggingsverzekering’. Volgens de branchevereniging hebben de verzekeraars verschillende maatregelen genomen voor klanten met een woekerpolis, maar bleek de nazorg in de praktijk weerbarstig ‘omdat de financiële producten voor consumenten vaak moeilijk te doorgronden zijn, er sprake is van wantrouwen of desinteresse en het nemen van een besluit en het doorlopen van een adviestraject soms maanden kan duren’.

Het Verbond wijst ook naar de advieskantoren. “Ook hadden verzekeraars te maken met beperkte capaciteit bij advieskantoren die de consumenten hierin zouden moeten ondersteunen. De tot nu toe bereikte resultaten zijn dan ook niet bevredigend te noemen. Verzekeraars hebben de afgelopen maanden maatregelen genomen om het probleem met adviescapaciteit te ondervangen. Mede daardoor is het gelukt met grote groepen klanten in gesprek te komen. Nu worden alle zeilen bijgezet om ook vrijwel alle resterende klanten te kunnen bereiken.”

Dijsselbloem

In een brief aan de Tweede Kamer heeft minister Dijsselbloem zich achter de AFM geschaard: “De AFM noemt in het bijgevoegde rapport de resultaten van verzekeraars over het eerste en tweede kwartaal van 2014 zeer teleurstellend. Die teleurstelling deel ik volledig. De meeste verzekeraars komen, ook aan het eind van het tweede kwartaal van 2014, niet in de buurt van het streefcijfer voor niet-opbouwende polissen dat gold voor het eerste kwartaal van 2014.”



Bron: http://amweb.nl/branche-724322/afm-ontsteld-over-afhandeling-woekerpolissen?utm_source=copernica&utm_medium=email&utm_campaign=amsi_flash_2014_10_09&code=8da1aba513b669ec08e4c6ac05d8df1e