

Nazorg beleggingsverzekeringen: meer consumenten bereikt door verzekeraars

9 maart 2015
Rapport

De Autoriteit Financiële Markten (AFM) ziet bij de meeste verzekeraars in het tweede halfjaar van 2014 een duidelijke verbetering in het bereiken van consumenten met een beleggingsverzekering.

Zo hebben de meeste verzekeraars een aanzienlijke vooruitgang geboekt in het vinden van een oplossing voor klanten met een niet opbouwende beleggingsverzekering. Van de 16 verzekeraars die een ambitie hebben uitgesproken hebben op één na alle verzekeraars deze ambitie ook gehaald per 31 december 2014. Daarnaast hebben verzekeraars en adviseurs goede voortgang gemaakt met het activeren van klanten met een hypotheekgebonden beleggingsverzekering. Van verzekeraars en adviseurs wordt verwacht dat zij nu ook aan de slag gaan met het activeren van klanten met pensioengebonden beleggingsverzekeringen.

Onder het activeren van klanten verstaat de AFM het aanzetten tot en ondersteunen van klanten, zodat zij inzicht krijgen in het mogelijke verschil tussen de verwachte eindwaarde van de polis en het doelkapitaal, overzicht krijgen van hun verbetermogelijkheden en, indien nodig, stappen ondernemen om hun situatie te verbeteren. Voor klanten met een niet opbouwende beleggingsverzekering moet een oplossing worden gevonden. Dit betekent dat wanneer de verzekeraar de klant niet kan activeren, hij een maatregel kan nemen waarmee het niet opbouwende karakter van de beleggingsverzekering van de klant wordt weggenomen.

Na de eerdere teleurstellende resultaten van verzekeraars per 30 juni 2014 ([rapportage oktober 2014](#)) heeft elke verzekeraar zich gecommitteerd aan een individuele ambitie voor het vinden van een oplossing voor klanten met een niet opbouwende beleggingsverzekering. Verzekeraars hebben naar aanleiding van deze afspraken hun inspanningen in de tweede helft van 2014 geïntensiveerd. De AFM ziet per 31 december 2014 dan ook een duidelijke verbetering in het aantal niet opbouwende beleggingsverzekeringen waarvoor een oplossing is gevonden. Het behaalde resultaat van één verzekeraar is echter teleurstellend. Deze verzekeraar heeft zijn eigen ambitie bij lange na niet gehaald en loopt ver achter op het gemiddelde percentage beleggingsverzekeringen waar de markt een oplossing voor heeft gevonden.

Hypotheekgebonden beleggingsverzekeringen

De deadline voor het activeren van klanten met een hypotheekgebonden beleggingsverzekering is verschoven, zodat verzekeraars zich vooral konden richten op klanten met een niet opbouwende beleggingsverzekering. Verzekeraars en adviseurs hebben een half jaar langer de tijd gekregen - tot 1 juli 2015 - om het streefcijfer ten aanzien van klanten met een hypotheekgebonden



beleggingsverzekering te behalen. De AFM ziet dat verzekeraars en adviseurs ook bij deze categorie beleggingsverzekeringen goede voortgang boeken. Voor het activeren van klanten met een pensioengebonden beleggingsverzekering is in de rapportage van de AFM nu ook de doelstelling voor verzekeraars opgenomen. Hoewel deze doelstelling voor verzekeraars geldt, verwacht de AFM dat ook adviseurs hier hun verantwoordelijkheid nemen en samen met de verzekeraar ervoor zorgen dat klanten worden geactiveerd.

Aandachtspunt: kwaliteit activeren en advies

De AFM signaleert dat er een aanzienlijke groep klanten is die er voor kiest om de beleggingsverzekering niet aan te passen. Hierbij gaat het om niet opbouwende en hypotheekgebonden beleggingsverzekeringen. De AFM vindt dit opmerkelijk aangezien de klant bij niet opbouwende beleggingsverzekeringen meer geld inlegt dan het product waarschijnlijk ooit zal opleveren. Een verkennend onderzoek geeft aanleiding tot een vervolgonderzoek naar de kwaliteit van het activeren van klanten met een beleggingsverzekering en naar de kwaliteit van het hersteladvies dat deze klanten ontvangen.

Nadere regelgeving

Gezien de tegenvallende resultaten per 30 juni 2014 heeft de minister van Financiën aangekondigd om in het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (BGfo) een voor verzekeraars geldende verplichting op te nemen tot het activeren van klanten met een beleggingsverzekering (Norm). De minister heeft hiervoor een consultatiedocument opgesteld. De AFM heeft deze norm in de Nadere regeling gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft verder uitgewerkt (Regeling), deze staat eveneens ter consultatie open. In deze regeling zijn de streefcijfers voor niet opbouwende beleggingsverzekeringen en hypotheekgebonden beleggingsverzekeringen vastgelegd als een 'vereist resultaat'. Tevens is in de regeling voor het eerst het vereiste resultaat voor pensioengebonden beleggingsverzekeringen vastgelegd.

Met de nieuwe norm krijgt de AFM de bevoegdheid om handhavend op de treden tegen die verzekeraars die kwantitatief en/of kwalitatief achterblijven op het vereiste resultaat. Deze bevoegdheid draagt bij aan het waarborgen van de juiste kwaliteit en inspanningen van verzekeraars bij het activeren van klanten met een beleggingsverzekering.

Bron: <https://www.afm.nl/nl-nl/professionals/nieuws/2015/mrt/nazorg-beleggingsverzekeringen>