



AFM Consumentenmonitor najaar 2012
Beleggingsverzekeringen

November 2012

1. Management Summary

2. Onderzoeksresultaten in detail

- Type beleggingsverzekering en wijze van afsluiten
- Kennis van- en informatie over de beleggingsverzekering
- Oversluiten en wijzigen
- Verantwoordelijkheid

3. Onderzoeksverantwoording

Management Summary

Management Summary -1-

Type beleggingsverzekering en wijze van afsluiten

- ✓ Eén op de tien huishoudens in Nederland geeft aan in het bezit te zijn van een woekerpolis.
- ✓ Twee op de vijf bezitters van een beleggingsverzekering heeft meer dan één beleggingsverzekering/polis in bezit.
- ✓ Het belangrijkste doel voor het bezit van een beleggingsverzekering is het realiseren van vermogensopbouw ten behoeve van pensioen en hypotheekaflossing.
- ✓ Het merendeel van de beleggingsverzekeringen is afgesloten bij of via een assurantietussenpersoon.
- ✓ Beleggingsverzekeringen kunnen schade (financieel nadeel) veroorzaken. Bij ongeveer één op de drie beleggingsverzekeringen verwacht de bezitter het financiële gat niet te kunnen vullen.

Kennis van- en informatie over de beleggingsverzekering

- ✓ Bijna twee op de vijf bezitters van een beleggingsverzekering is inhoudelijk niet tot nauwelijks op de hoogte van de beleggingsverzekering. Het kennisniveau van de eigen beleggingsverzekering is afgenomen in vergelijking met de voorgaande meting.
- ✓ Bijna één op de tien de bezitters van een beleggingsverzekering zegt nooit informatie ontvangen te hebben over de verzekering. De informatie die veelal schriftelijk wordt verstrekt is voornamelijk afkomstig van verzekeraars.
- ✓ De media hebben een grote rol gespeeld in het besef dat de beleggingsverzekering een woekerpolis is.

Management Summary -2-

Oversluiten en wijzigen

- ✓ Naar aanleiding van de woekerpolisaffaire is ongeveer één op de drie huidige bezitters van een beleggingsverzekering benaderd om de verzekering te wijzigen (afkopen / oversluiten). Bijna de helft van de bezitters van een beleggingsverzekering is ook van plan om te wijzigen of heeft de verzekering gewijzigd.
- ✓ Ruim één op de drie bezitters van een beleggingsverzekering heeft van de verzekeraar het advies gekregen om de beleggingsverzekering te behouden.
- ✓ Eén op de drie bezitters van een beleggingsverzekering is niet van plan om de polis te wijzigen omdat ze er dan financieel op achteruit gaan.

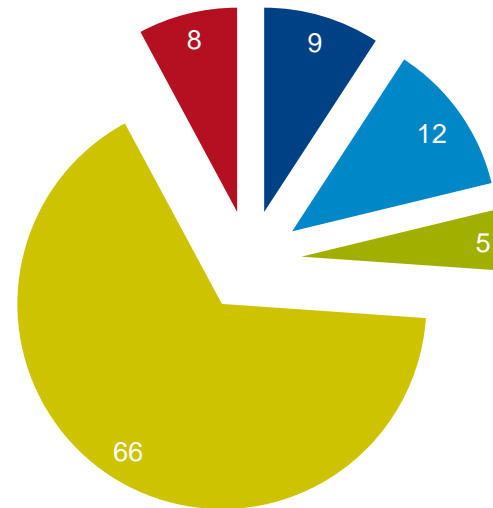
Verantwoordelijkheid voor de Woekerpolisaffaire

- ✓ Vrijwel alle bezitters van een beleggingsverzekering vindt dat de verantwoordelijkheid bij het afsluiten van een beleggingsverzekering voornamelijk bij de aanbieder en in mindere mate bij de consument ligt.
- ✓ Eén op drie bezitters van een beleggingsverzekering begrijpt weinig tot niets van de eigen woekerpolis.

Onderzoeksresultaten in detail

Type beleggingsverzekering en wijze van afsluiten

Eén op de tien Nederlandse huishoudens beschikt momenteel over een woekerpolis



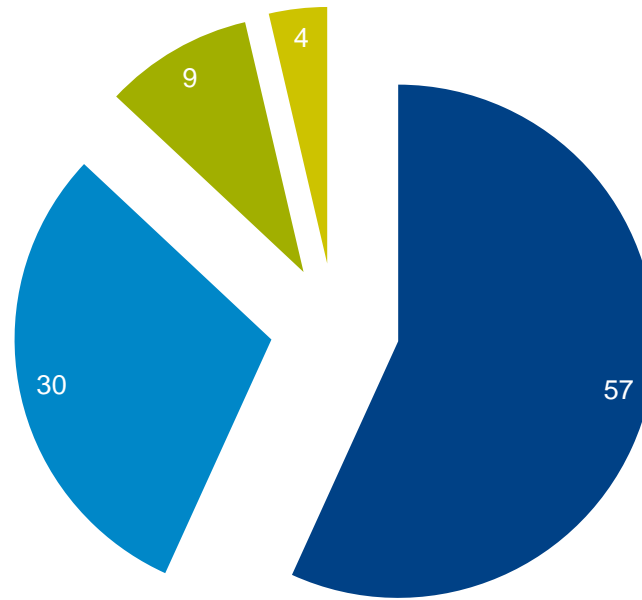
- Ja, beschikt momenteel over een woekerpolis
- Nee, beschikte ooit wel over een woekerpolis
- Nee, beschik wel over een beleggingsverzekering maar dat is geen woekerpolis
- Nee, beschikt niet over een beleggingsverzekering/woekerpolis
- Weet ik niet

- ✓ Eén op de tien huishoudens in Nederland geeft aan te beschikken over een woekerpolis (9%).
- ✓ Hoewel naar schatting de helft van de Nederlandse huishoudens in het bezit is van een beleggingsverzekering, geeft een ruime meerderheid aan niet te beschikken over een beleggingsverzekering (66%).

Wel/geen beleggingsverzekering

Representatieve steekproef van
Nederlandse huishoudens
n = 23.702

Twee op de vijf bezitters heeft meer dan één beleggingsverzekering



Gemiddeld aantal beleggingsverzekeringen per bezitter:
1,6 beleggingsverzekeringen

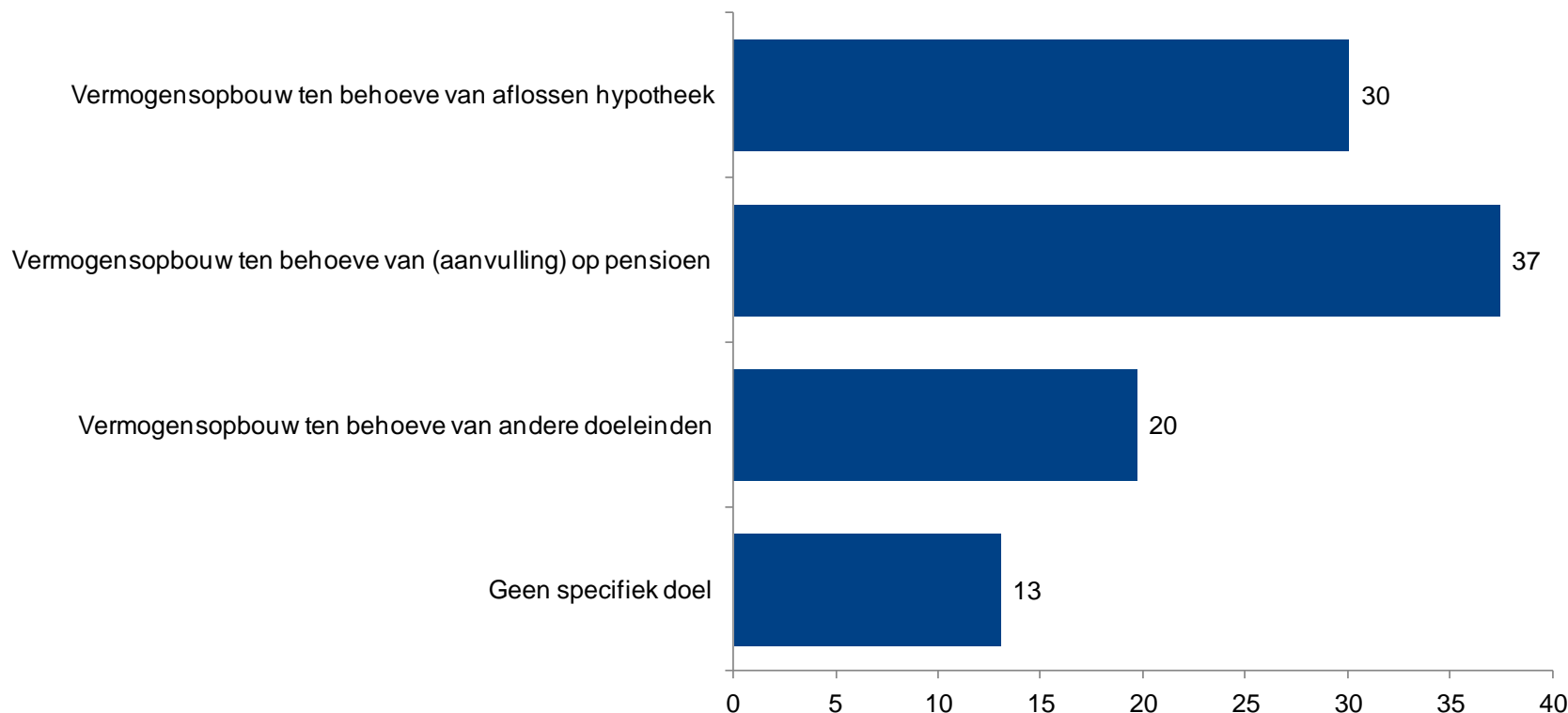
- Één beleggingsverzekering
- Twee beleggingsverzekeringen
- Drie beleggingsverzekeringen
- Vier of meer beleggingsverzekeringen

- ✓ Twee op de vijf bezitters van een beleggingsverzekering (43%) heeft meer dan één beleggingsverzekering/polis in bezit.
- ✓ Hogeropgeleiden (53%) en bezitters met veel vermogen (67%) hebben vaker meerdere beleggingsverzekeringen.
- ✓ In de najaarsmeting van 2011 bleek dat er geen verschil zat in het aantal beleggingsverzekeringen tussen bezitters die de polis gewijzigd hadden en bezitters die de polis niet gewijzigd hadden.

Over hoeveel beleggingsverzekeringen beschikt uw huishouden in totaal?

Alle bezitters beleggingsverzekering
n = 303

Twee derde beleggingspolissen is bedoeld voor pensioenopbouw of aflossing hypotheek

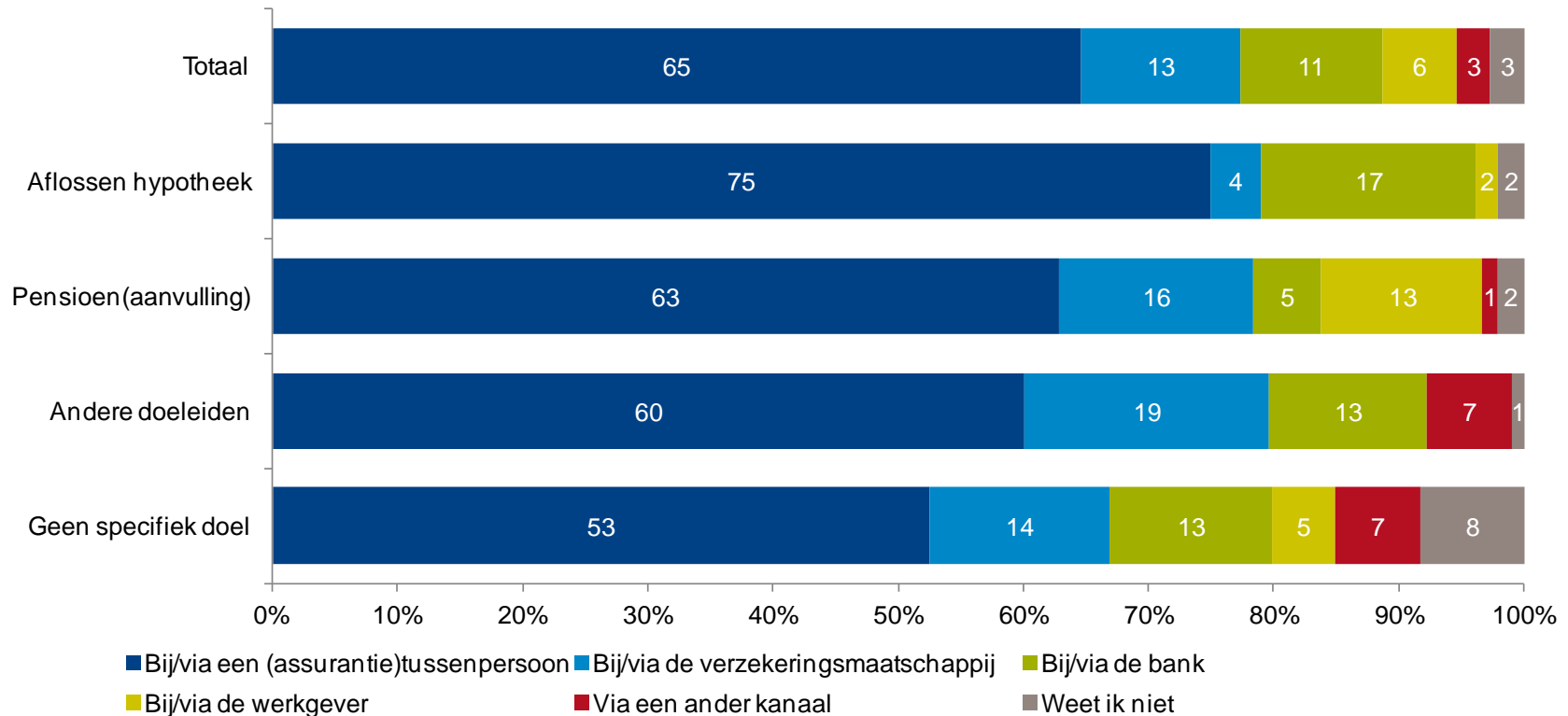


- ✓ Het belangrijkste doel voor het bezit van een beleggingsverzekering is het realiseren van vermogensopbouw ten behoeve van pensioen (37%) en hypotheekaflossing (30%).
- ✓ Slecht één op de vijf polissen is bedoeld voor andere doeleinden zoals het bekostigen van de studie van de kinderen of het aflossen van een krediet.
- ✓ Bijna de helft van de polissen, in bezit van personen van 55 jaar en ouder (48%), is bedoeld als aanvulling op het pensioen.
- ✓ 59% van de bezitters met meerdere beleggingsverzekeringen heeft deze verzekeringen voor verschillende doeleinden afgesloten.

Met welk doel heeft u de beleggingsverzekering afgesloten?

Alle beleggingsverzekeringen
n = 477

Beleggingsverzekeringen zijn voornamelijk afgesloten via (assurantie)tussenpersonen

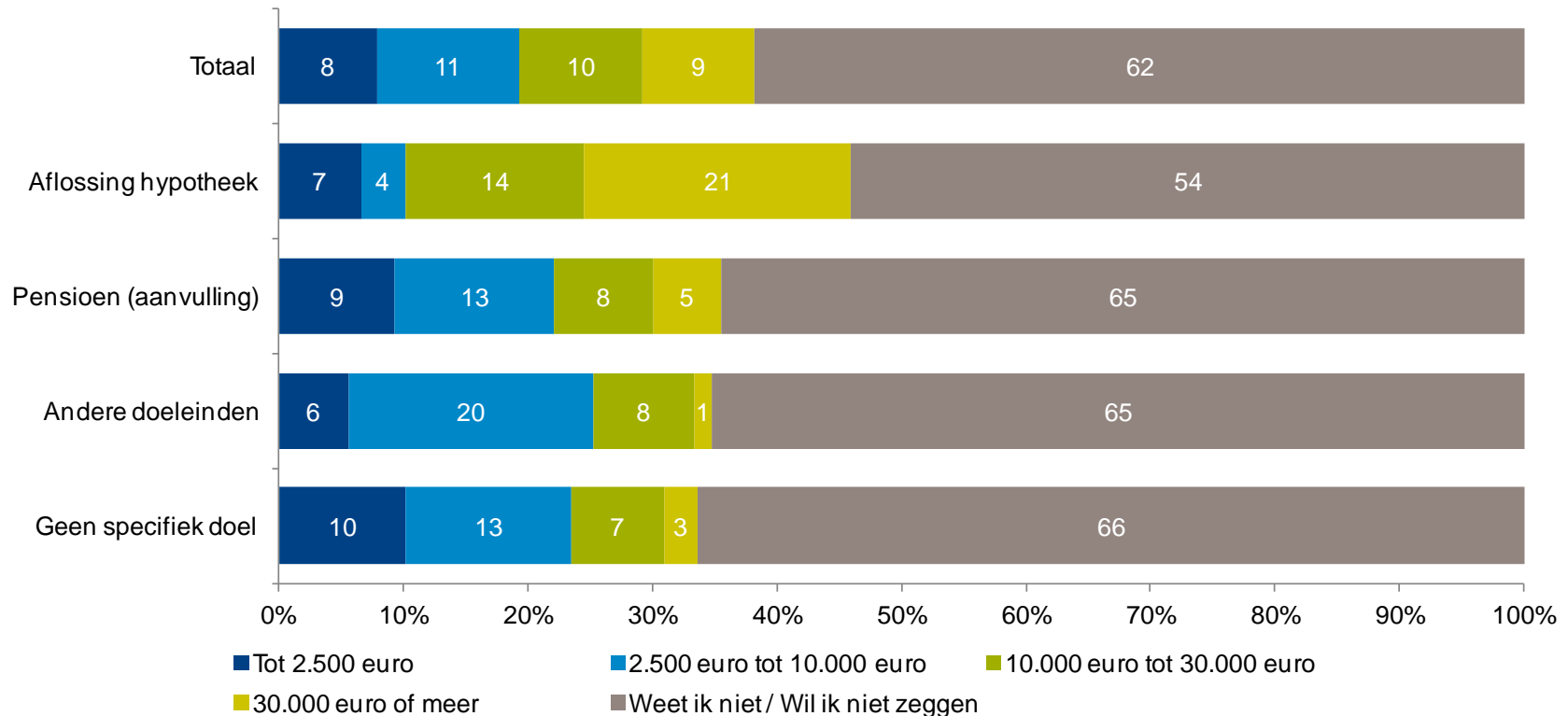


- ✓ Bijna twee derde van de beleggingsverzekeringen (65%) is afgesloten bij of via een assurantietussenpersoon.
- ✓ Beleggingsverzekeringen met het doel aflossing van de hypotheek (75%) worden met name gesloten via het intermediaire- (75%) en het bancaire kanaal (17%).
- ✓ Beleggingsverzekeringen van bezitters van 55 jaar en ouder (19%) zijn vaker direct gesloten bij de verzekeringsmaatschappij.
- ✓ 29% van de bezitters met meerdere beleggingsverzekeringen heeft de verzekering bij of via verschillende kanalen afgesloten.

Bij wie of via welk kanaal heeft u de beleggingsverzekering afgesloten?

Alle beleggingsverzekeringen
n = 477

Van twee op de drie polissen kan niet aangeven of gezegd worden hoeveel schade ermee geleden is

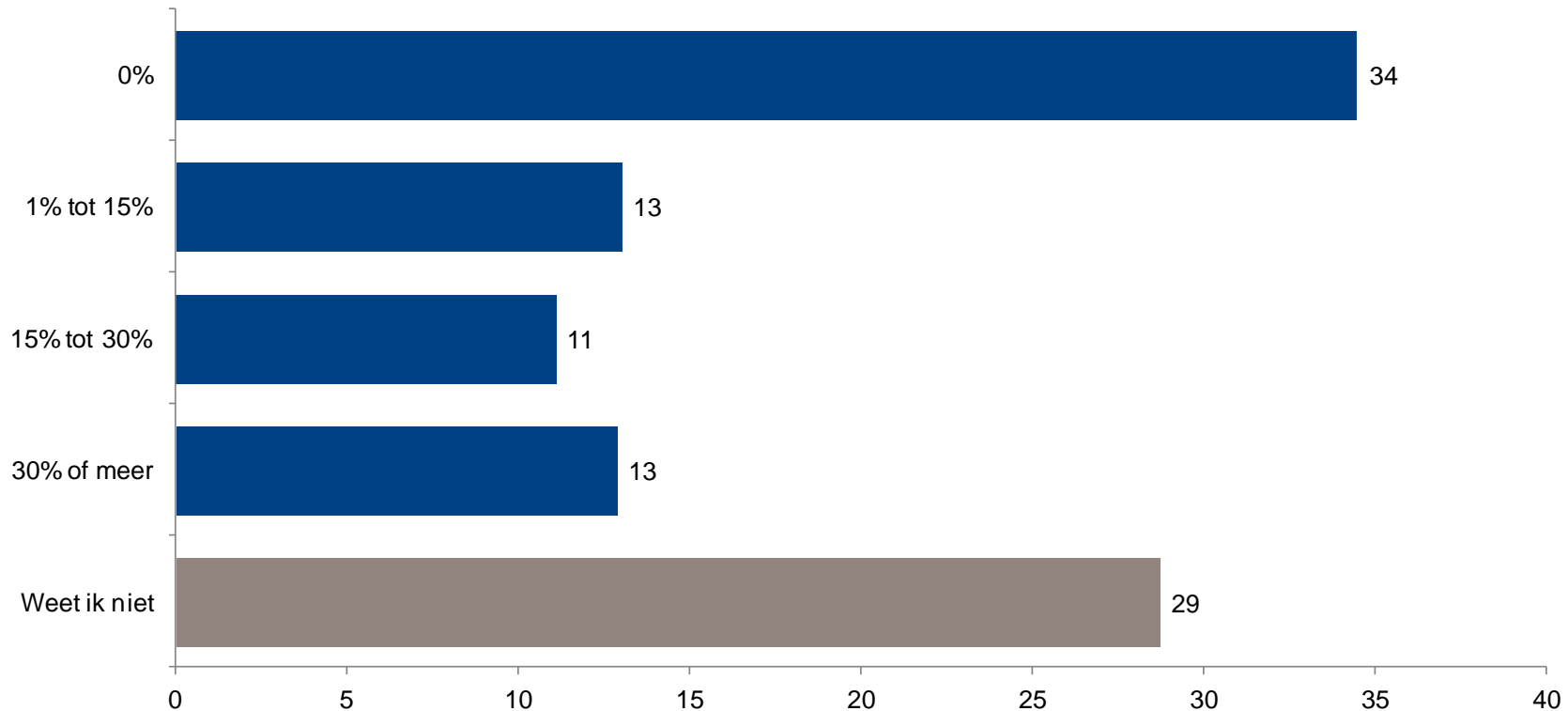


- ✓ Van bijna twee op de drie beleggingsverzekeringen (62%) kan (of wil) de bezitter niet inschatten hoeveel schade (financieel nadeel) er mee geleden gaat worden.
- ✓ De beleggingsverzekeringen, waarbij het beleggingsdoel aflossing van de hypotheek is, zorgen voor grotere schadebedragen dan verzekeringen die gebruikt worden voor andere doeleinden.

Hoeveel schade (of financieel nadeel) schat u in dat u in totaal gaat lijden door de beleggingsverzekering?

Alle beleggingsverzekeringen
n = 477

Eén op de drie verwacht geen compensatie van de verzekeraar te verkrijgen



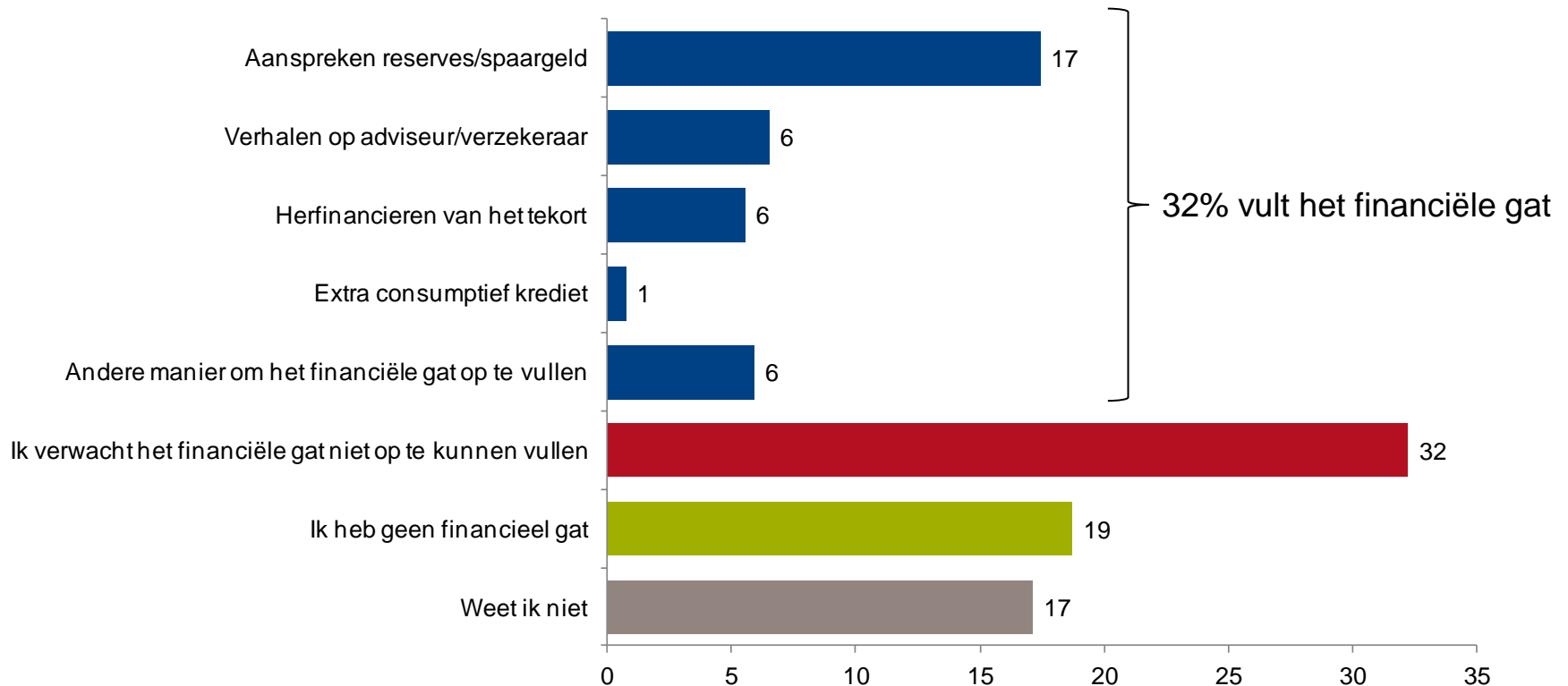
- ✓ Bij één op de drie beleggingsverzekeringen, waarbij de bezitter een inschatting van het financieel nadeel heeft kunnen maken (34%), verwacht de consument geen compensatie terug te krijgen van de verzekeraar.

Welk deel (percentage) van de schade verwacht u nog terug te krijgen door bijvoorbeeld een compensatie van de verzekeraar?

Beleggingsverzekeringen waarvan een inschatting van het financieel nadeel gemaakt is (meer dan 0 euro)

n = 172

Bij één op de drie polissen is de verwachting dat het financiële gat niet kan worden opgevuld

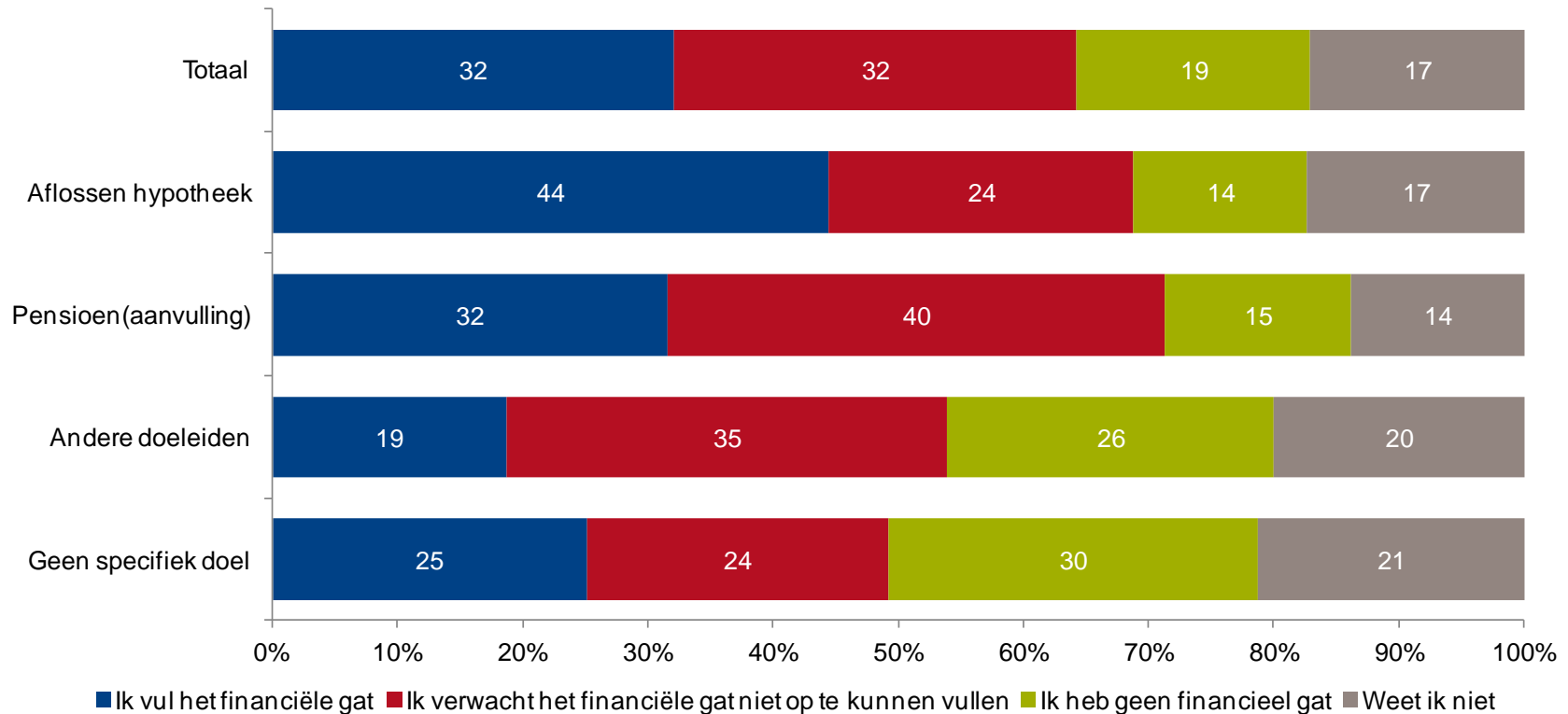


- ✓ Beleggingsverzekeringen kunnen schade (financieel nadeel) veroorzaken. Bij ongeveer één op de drie beleggingsverzekeringen verwacht de bezitter het financiële gat niet te kunnen vullen.
- ✓ Ruim driekwart van de mensen die een inschatting kan maken, verwacht een financieel gat
- ✓ Huishoudens met een laag (36%) en midden inkomen (40%) spreken vaker de verwachting uit het financiële gat niet op te kunnen vullen.

Hoe denkt u het financiële gat op te vullen tussen verwachte opbrengst aan het begin van de beleggingsverzekering en de huidige/voorspelde waarde?

Alle beleggingsverzekeringen
n = 477

Bij twee op de vijf polissen bedoeld voor pensioen kan het financiële gat niet gevuld worden



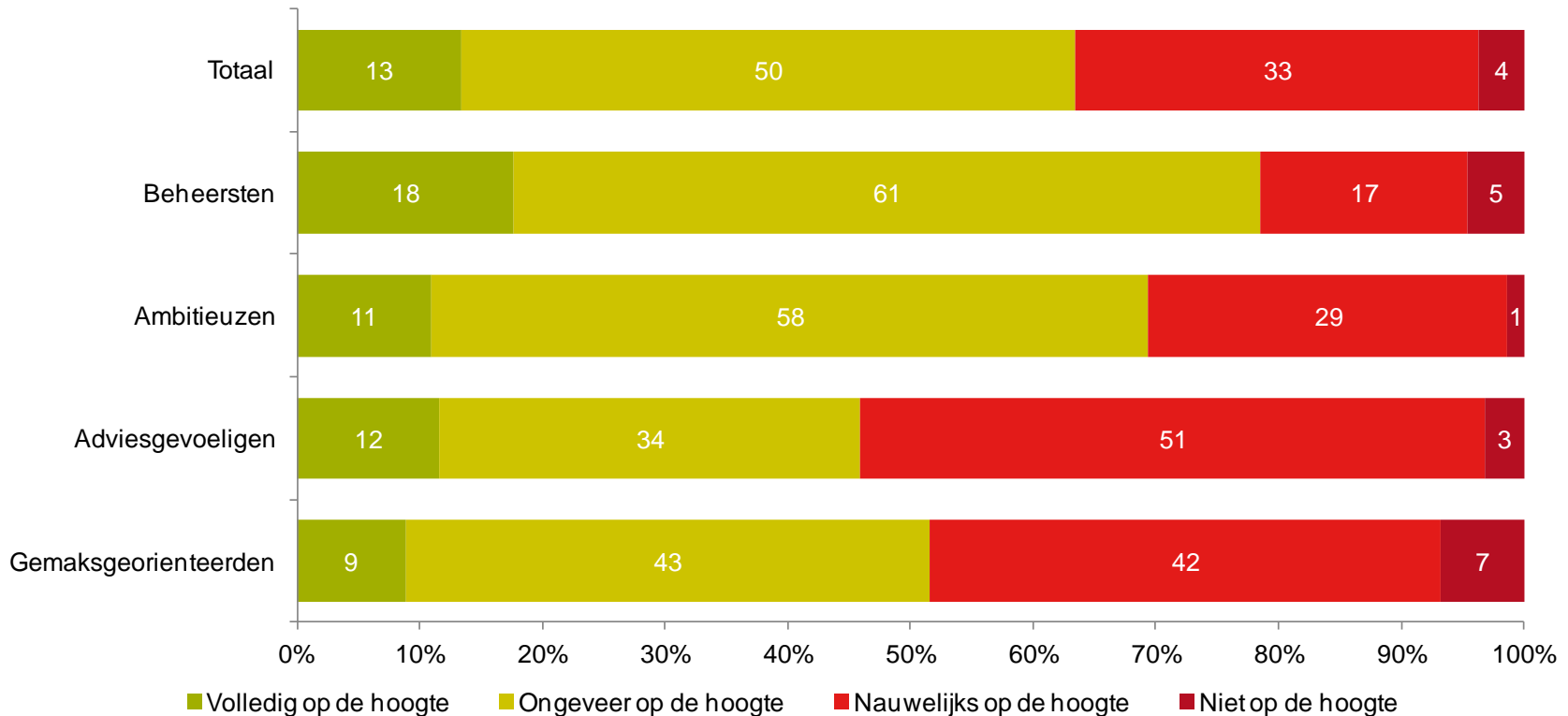
- ✓ Bij beleggingsverzekeringen voor (aanvulling op) het pensioen (40%) verwacht de bezitter vaker dat het gat niet gevuld kan worden.
- ✓ Bij bijna de helft van de beleggingsverzekeringen voor hypothecaire doeleinden (44%) wordt het financiële gat gevuld door maatregelen van de bezitter. Deze kiest bij dit soort polissen vaak voor een herfinanciering van het tekort.

Hoe denkt u het financiële gat op te vullen tussen verwachte opbrengst aan het begin van de beleggingsverzekering en de huidige/voorspelde waarde?

Alle beleggingsverzekeringen
n = 477

Kennis van- en informatie over de beleggingsverzekering

Circa twee op de vijf bezitters is inhoudelijk niet tot nauwelijks op de hoogte van de verzekering

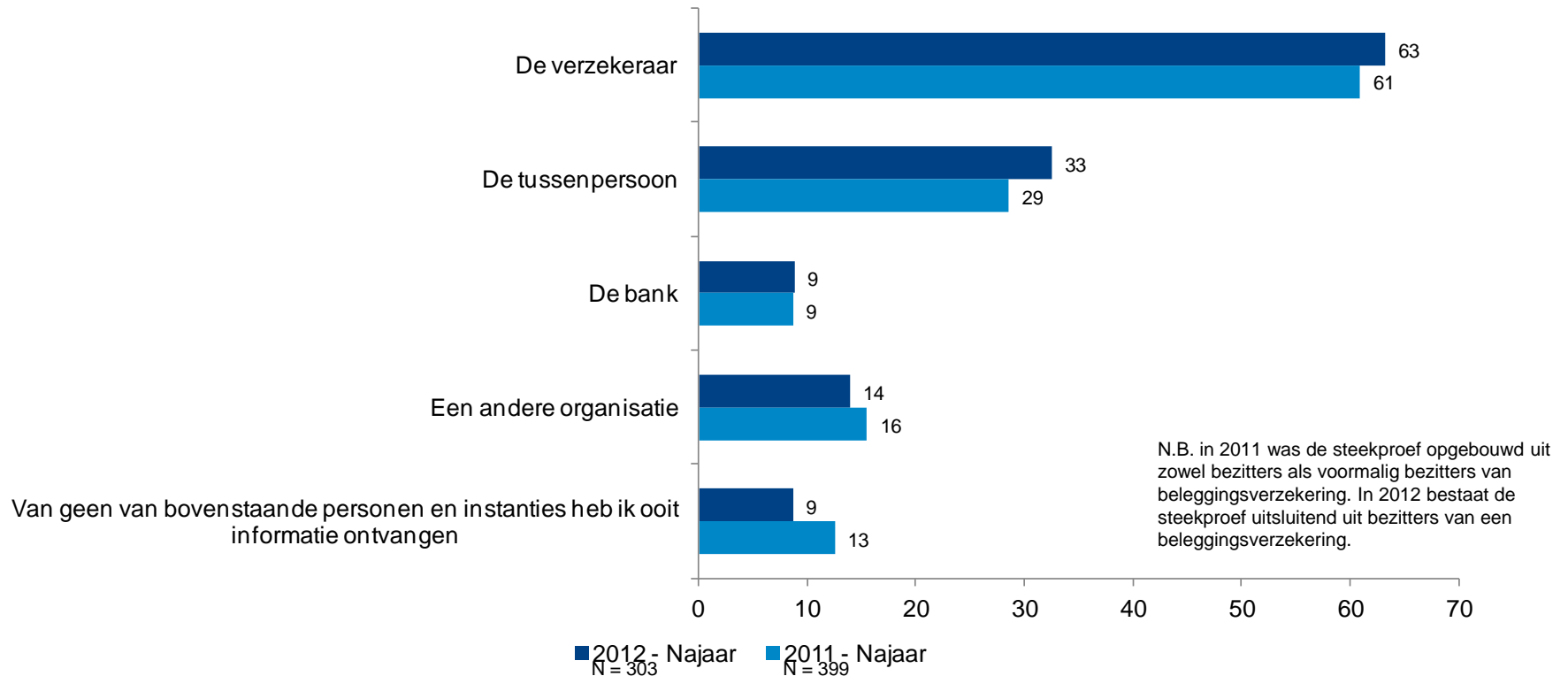


- ✓ Bijna twee op de vijf bezitters van een beleggingsverzekering (37%) is inhoudelijk niet tot nauwelijks op de hoogte van de beleggingsverzekering.
- ✓ De ambitieuzen (54%) en gemaksgoerienteerden (49%) hebben de minste inhoudelijke kennis.
- ✓ Vrijwel alle bezitters met veel vermogen (87%) geven aan volledig of ongeveer op de hoogte te zijn van de beleggingsverzekering.
- ✓ Er zitten geen verschillen in de mate waarin men op de hoogte is tussen bezitters die aan vermogensopbouw doen voor aflossing van de hypotheek, aanvulling van het pensioen of vermogensopbouw voor andere doeleinden.

In hoeverre op de hoogte van beleggingsverzekering

Alle bezitters
beleggingsverzekering
n = 303

Eén op tien bezitters zegt nooit informatie over de eigen beleggingsverzekering ontvangen te hebben

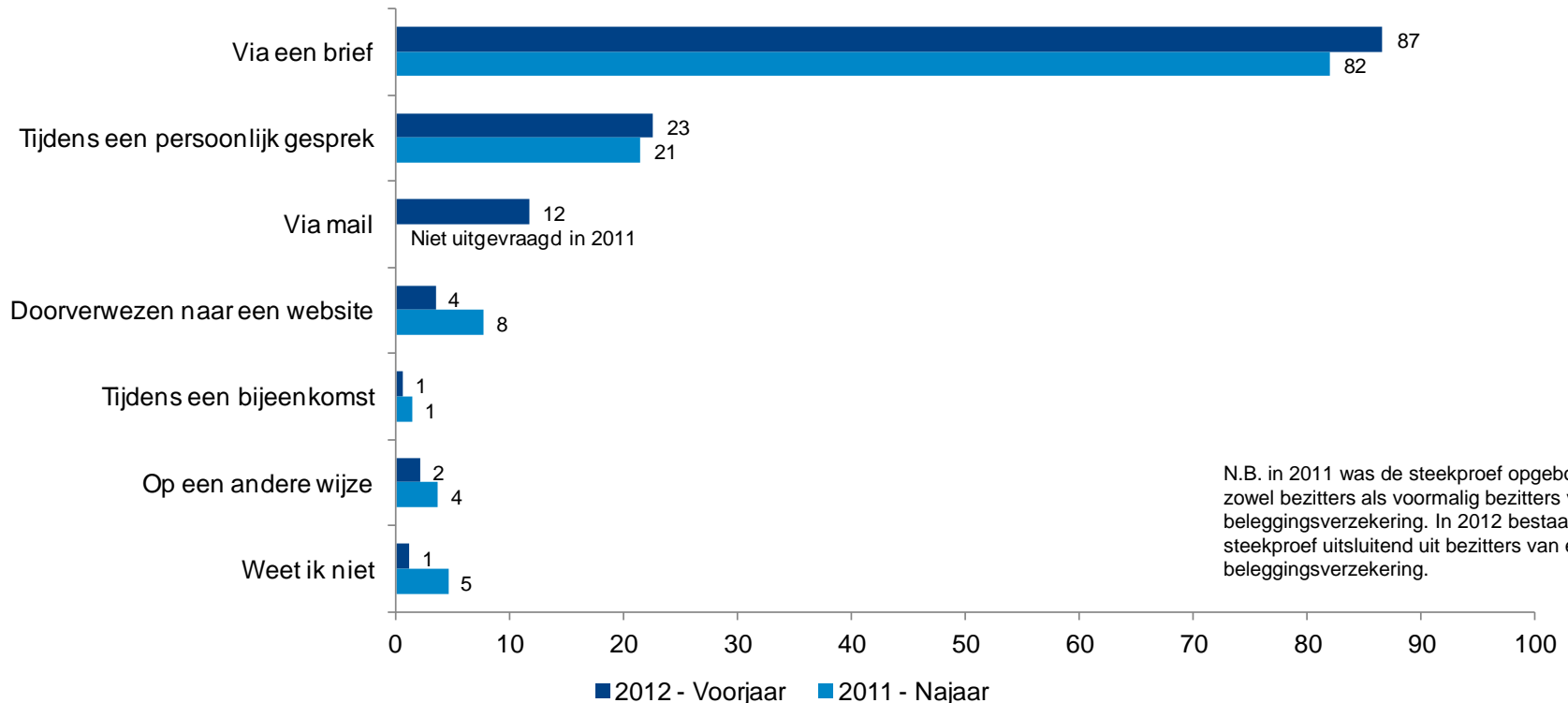


- ✓ Bijna één op de tien de bezitters van een beleggingsverzekering (9%) zegt nooit informatie ontvangen te hebben over de verzekering. Het percentage dat geen informatie heeft ontvangen is licht afgenomen ten opzichte van de najaarsmeting in 2011 (van 13% naar 9%)
- ✓ Drie op de vijf bezitters van een beleggingsverzekering (63%) heeft in het verleden informatie ontvangen van de verzekeraar.
- ✓ Bezitters van een beleggingsverzekering met veel vermogen hebben vaker informatie ontvangen via de verzekeraar (80%) en minder vaak via de tussenpersoon (17%).

Kunt u aangeven van welke van personen en/of instanties u in het verleden wel eens informatie over uw beleggingsverzekering hebt ontvangen?

Alle bezitters
beleggingsverzekering

Informatie over beleggingsverzekeringen wordt voornamelijk per brief verstrekt



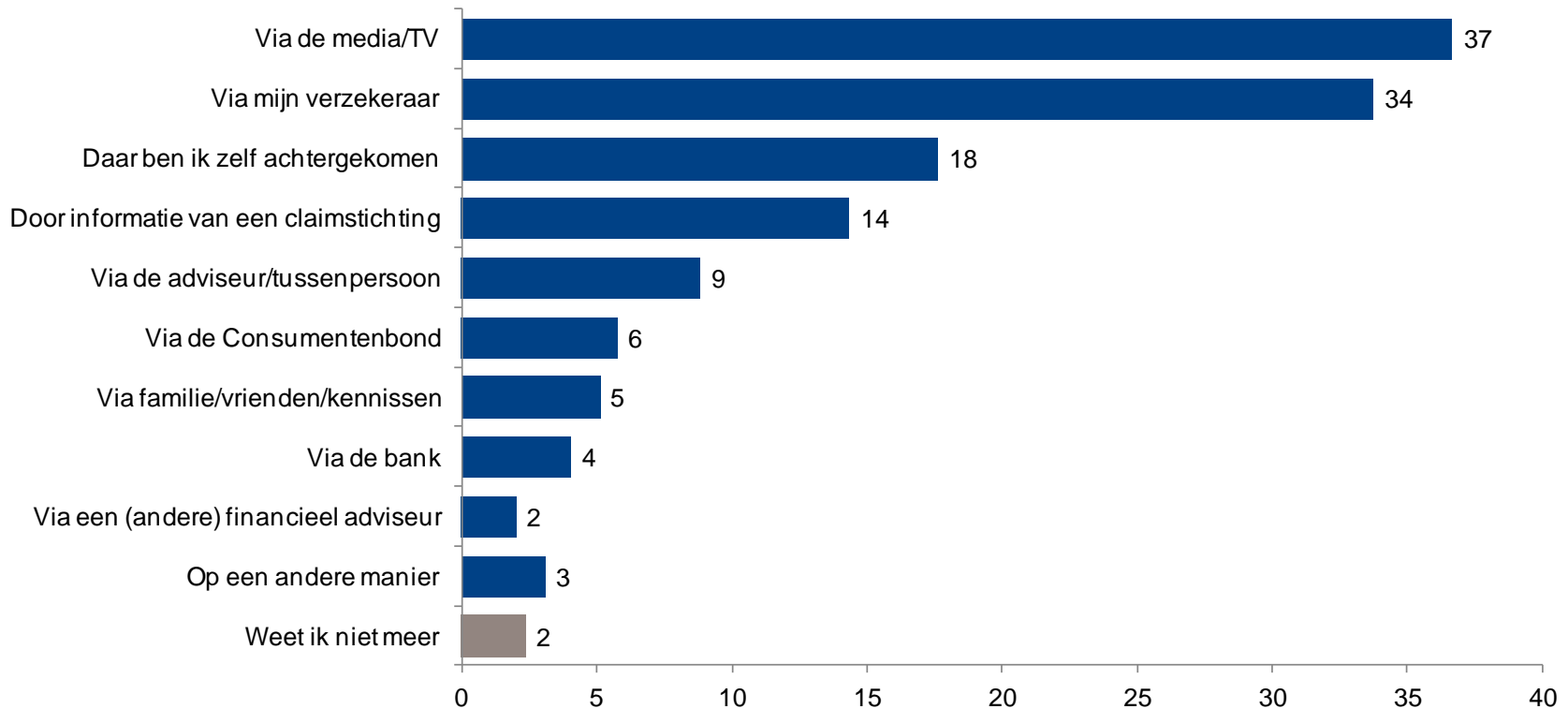
N.B. in 2011 was de steekproef opgebouwd uit zowel bezitters als voormalig bezitters van beleggingsverzekering. In 2012 bestaat de steekproef uitsluitend uit bezitters van een beleggingsverzekering.

- ✓ Bezitters die een beleggingsverzekering hebben en informatie ontvangen (87%) worden bijna altijd per brief geïnformeerd.
- ✓ Ongeveer een kwart van de bezitters die informatie heeft ontvangen (23%) heeft hier een mondelinge toelichting op gehad.
- ✓ De bezitters van 55 jaar en ouder (20%) geven opvallend vaak aan per mail informatie te hebben ontvangen over de beleggingsverzekering.
- ✓ In vergelijking met de najaarsmeting van 2011 is het aantal bezitters, die via een brief informatie hebben ontvangen, toegenomen (van 82% naar 87%).

Op welke wijze heeft u wel eens informatie over uw beleggingsverzekering ontvangen?

Alle bezitters beleggingsverzekering die informatie hebben ontvangen
n = 277 (2012) / n = 349 (2011)

De media heeft een grote rol gespeeld bij het besef dat deze verzekering een woekerpolis is



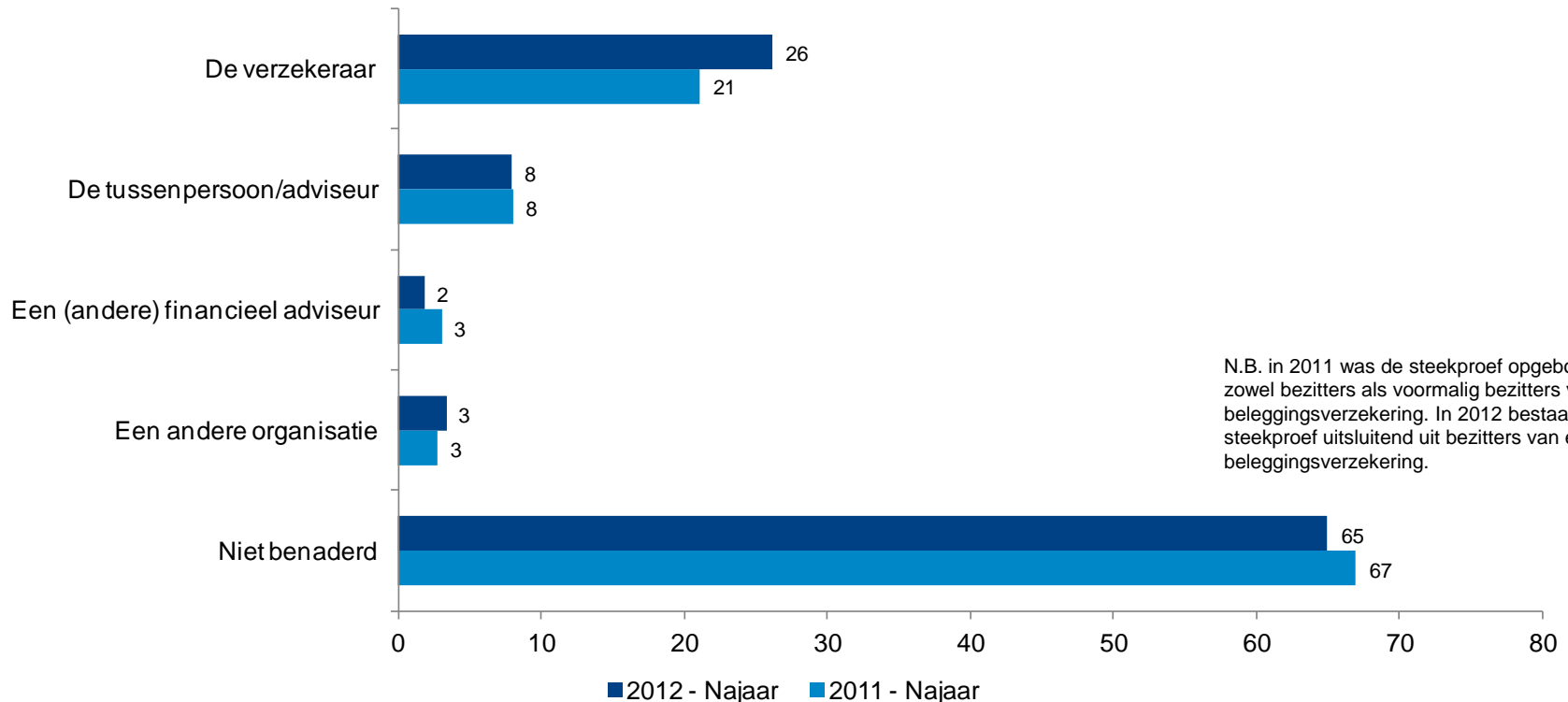
- ✓ Programma's als Radar en Kassa hebben een grote rol gespeeld bij het besef rondom woekerpolis. Bijna twee op de vijf bezitters (37%) geeft aan dat zij via de media/tv erachter is gekomen in het bezit te zijn van een woekerpolis.
- ✓ Slechts een derde van de bezitters van een beleggingsverzekering (34%) is er via de verzekeraar achtergekomen dat zij een woekerpolis heeft.

Hoe bent u er uiteindelijk achtergekomen dat uw beleggingsverzekering een woekerpolis is?

Alle bezitters
beleggingsverzekering
n = 303

Oversluiten en wijzigen

Tweederde is niet benaderd om de beleggingsverzekering te wijzigen



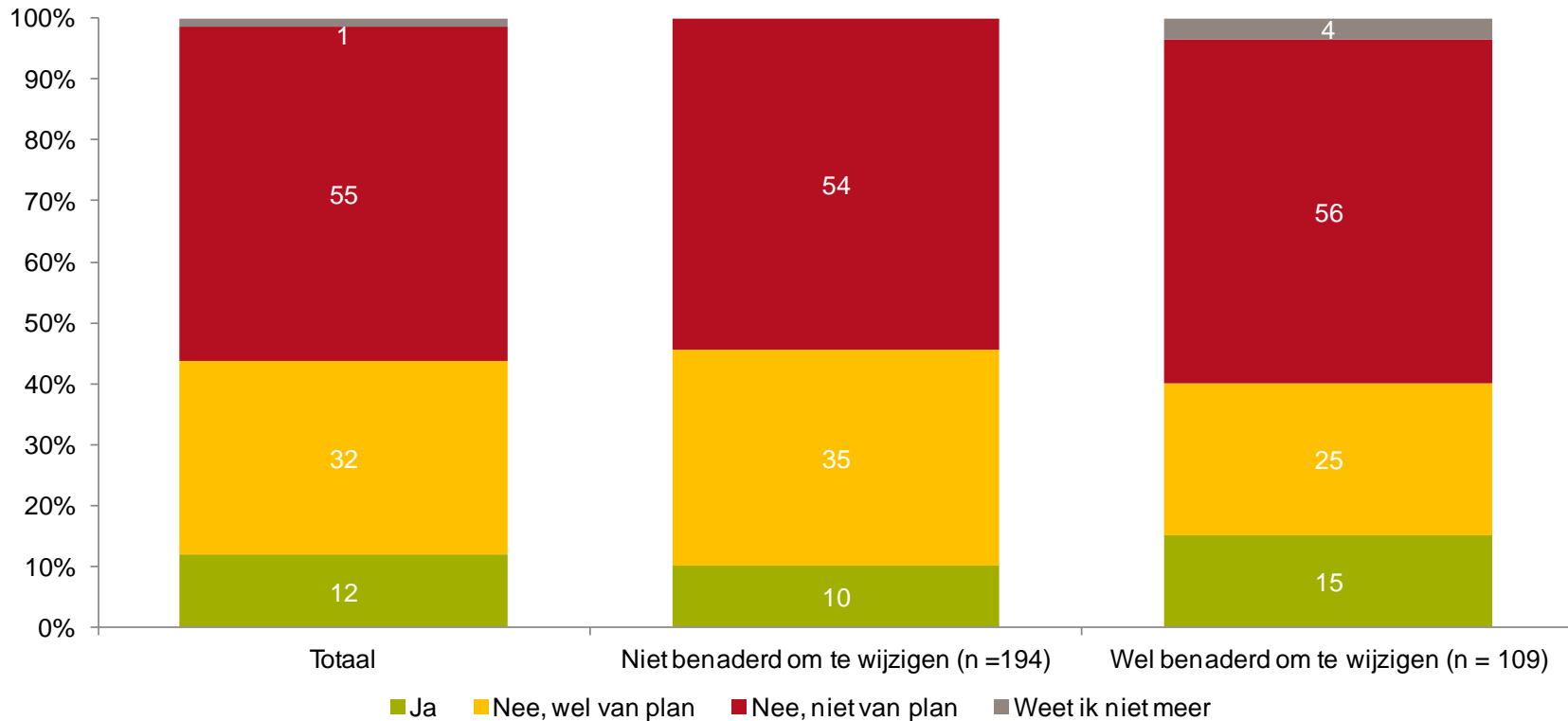
N.B. in 2011 was de steekproef opgebouwd uit zowel bezitters als voormalig bezitters van beleggingsverzekering. In 2012 bestaat de steekproef uitsluitend uit bezitters van een beleggingsverzekering.

- ✓ Naar aanleiding van de woekerpolisaffaire is ongeveer één op de drie bezitters van een beleggingsverzekering (35%) benaderd om de verzekering te wijzigen (afkopen / oversluiten).
- ✓ In vergelijking met de najaarsmeting van 2011 is het aantal bezitters, die via de verzekeraar benaderd zijn, om de beleggingsverzekering te wijzigen toegenomen (van 21% naar 26%).
- ✓ Een kwart van de bezitters (26%) is door de verzekeraar zelf benaderd om de beleggingsverzekering te wijzigen. Bezitters met veel vermogen (40%) zijn vaker door de verzekeraar benaderd.
- ✓ Er zitten geen verschillen tussen bezitters die aan vermogensopbouw doen voor aflossing van de hypotheek, aanvulling van het pensioen of vermogensopbouw voor andere doeleinden.

Bent u naar aanleiding van de Woekerpolisaffaire benaderd om uw beleggingsverzekering te wijzigen?

Alle bezitters
beleggingsverzekering
n = 303 (2012) / n = 399 (2011)

Het advies om de beleggingsverzekering te wijzigen heeft nauwelijks invloed op de intentie

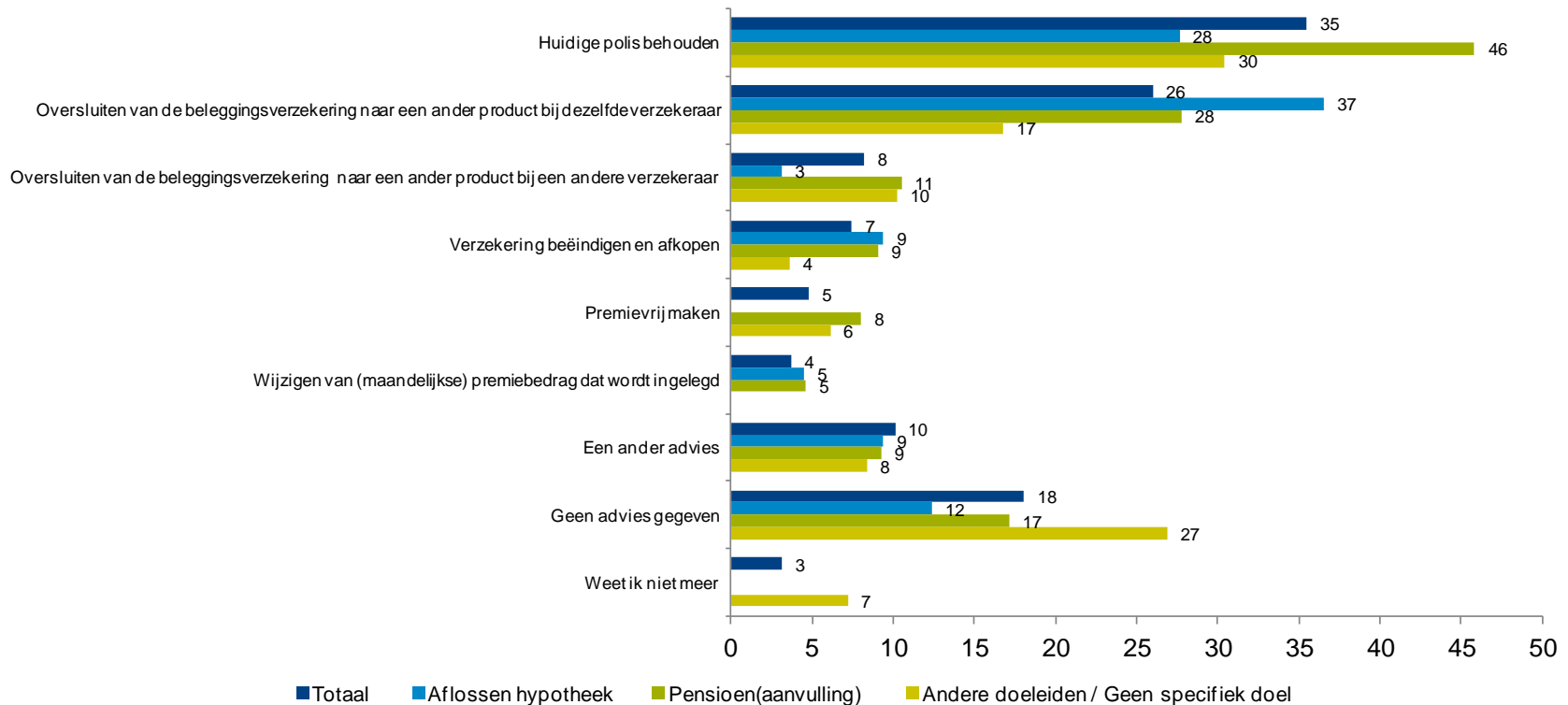


- ✓ Bijna de helft van de bezitters van een beleggingsverzekering, die niet benaderd zijn door een instelling om te wijzigen, is dit wel van plan (35%) of heeft gewijzigd (10%). Men zou verwachten dat de bezitter die wel benaderd is door een organisatie om te wijzigen ook een grotere wijzigingsintentie heeft. Dit blijkt niet het geval (40%), is dit van plan (25%) of heeft gewijzigd (15%).
- ✓ Bij de bezitters (niet benaderd om te wijzigen) met een laag inkomen (18%) is de intentie om de beleggingsverzekering te wijzigen het laagste.
- ✓ Bezitters (wel benaderd om te wijzigen) met een laag opleidingsniveau (33%) hebben vaker de verzekering daadwerkelijk gewijzigd.

Heeft u besloten om uw beleggingsverzekering (toch) te wijzigen?

Bezitters beleggingsverzekering
n = 303

Eén op de drie heeft van de verzekeraar het gekregen de verzekering te behouden

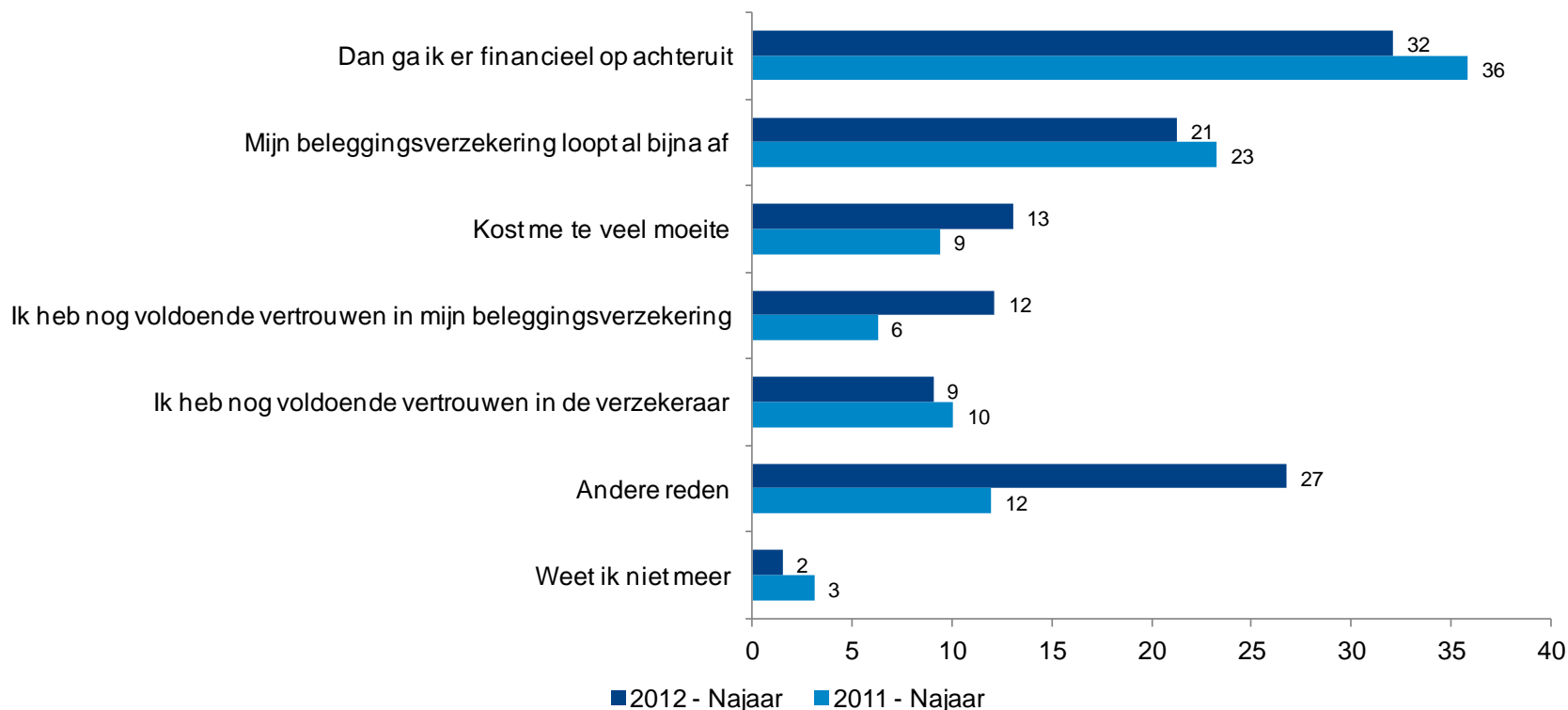


- ✓ Ruim één op de drie bezitters van een beleggingsverzekering (35%) heeft van de verzekeraar het advies gekregen om de beleggingsverzekering te behouden.
- ✓ Een kwart van de bezitters die door de verzekeraar benaderd zijn om de polis te wijzigen (26%) heeft het advies te krijgen om de beleggingsverzekering over te sluiten naar een ander product bij dezelfde verzekeraar.
- ✓ Bij beleggingsverzekeringen voor pensioendoelinden (46%) is relatief vaak door verzekeraars geadviseerd om de huidige polis te behouden. Bij beleggingsverzekering voor de hypotheek (37%) kiest de verzekeraar er vaker voor om te adviseren over het oversluiten naar een andere product (hypotheekvorm)

Welk advies heeft de verzekeraar u gegeven ten aanzien van uw woekerpolis?

Bezitters beleggingsverzekering die door de verzekeraar benaderd zijn om te wijzigen
n = 82

Financiële achteruitgang is de belangrijkste reden om de polis te behouden

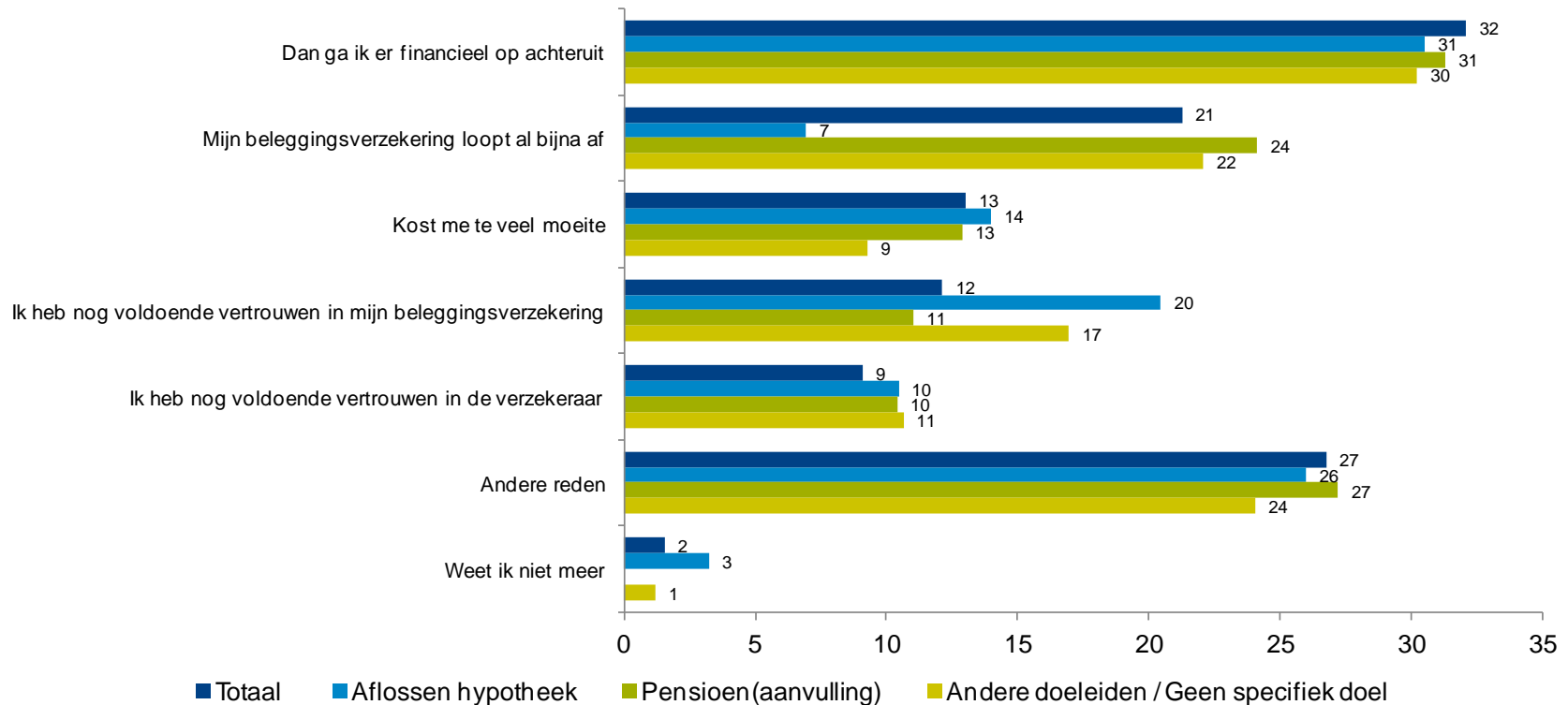


- ✓ Eén op de drie bezitters van een beleggingsverzekering (32%) is niet van plan om de polis te wijzigen omdat ze er dan financieel op achteruit gaan.
- ✓ Bij bezitters van 55 jaar en ouder zonder wijzigingsintentie (37%) is het bijna aflopen van de beleggingsverzekering een vaak voorkomende motivatie om niet te wijzigen.
- ✓ Het percentage bezitters dat nog voldoende vertrouwen heeft in de beleggingsverzekering is toegenomen ten opzichte van de najaarsmeting in 2011 (van 6% naar 12%).

Waarom bent u niet van plan uw beleggingsverzekering te wijzigen?

Bezitters beleggingsverzekering die niet van plan zijn om te wijzigen
n = 173 (2012) / n = 159 (2011)

Bezitters met een polis voor de hypotheek hebben meer vertrouwen in de verzekering



- ✓ Eén op de vijf bezitters van een beleggingsverzekering voor hypothecaire doeleinden (20%) is niet van plan om te wijzigen omdat er nog voldoende vertrouwen in de verzekering is. Ten opzichte van bezitters met een polis voor pensioendoeleinden (11%) is er bij verzekering voor hypothecaire doeleinden meer vertrouwen in de verzekering.

Waarom bent u niet van plan uw beleggingverzekering te wijzigen?

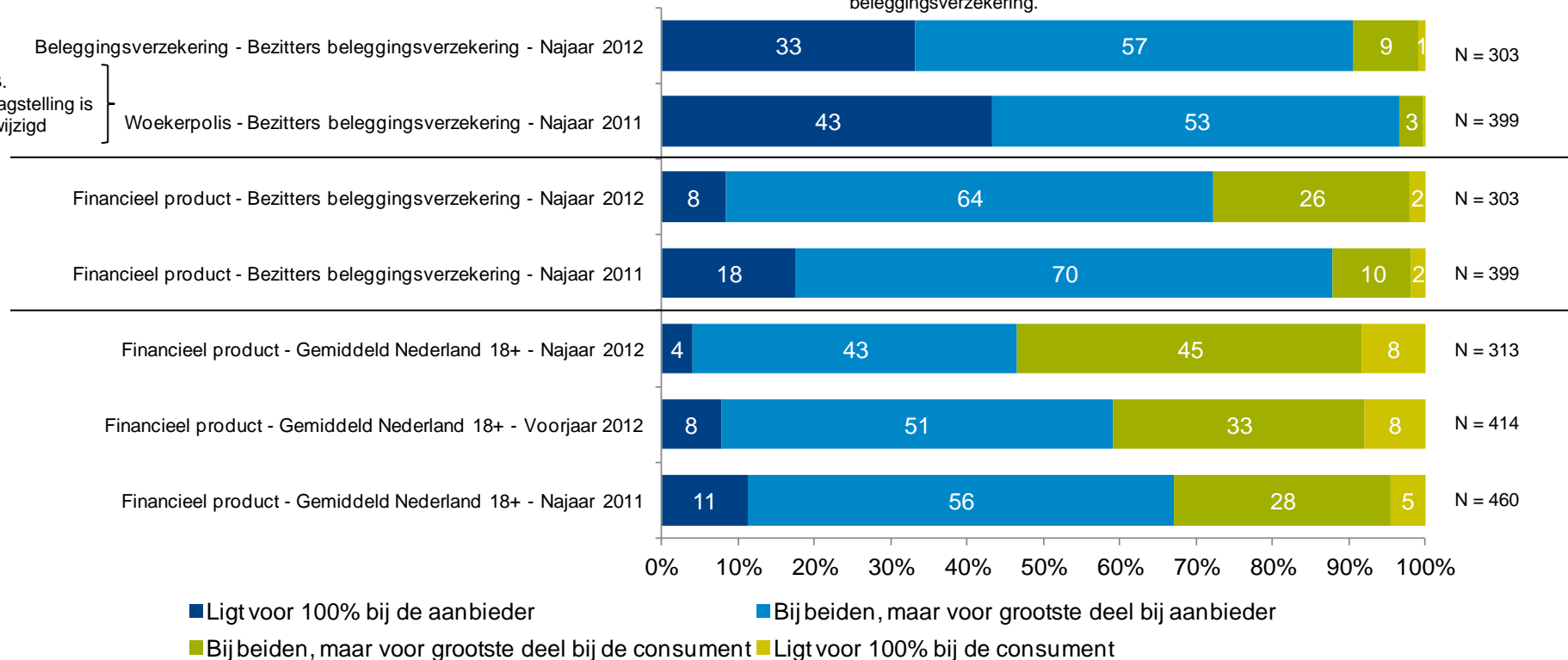
Bezitters beleggingsverzekering die niet van plan zijn om te wijzigen
n = 173

Verantwoordelijkheid

De verantwoordelijkheid ligt steeds vaker bij de consument dan bij de aanbieder



N.B. in 2011 was de steekproef opgebouwd uit zowel bezitters als voormalig bezitters van beleggingsverzekering. In 2012 bestaat de steekproef uitsluitend uit bezitters van een beleggingsverzekering.

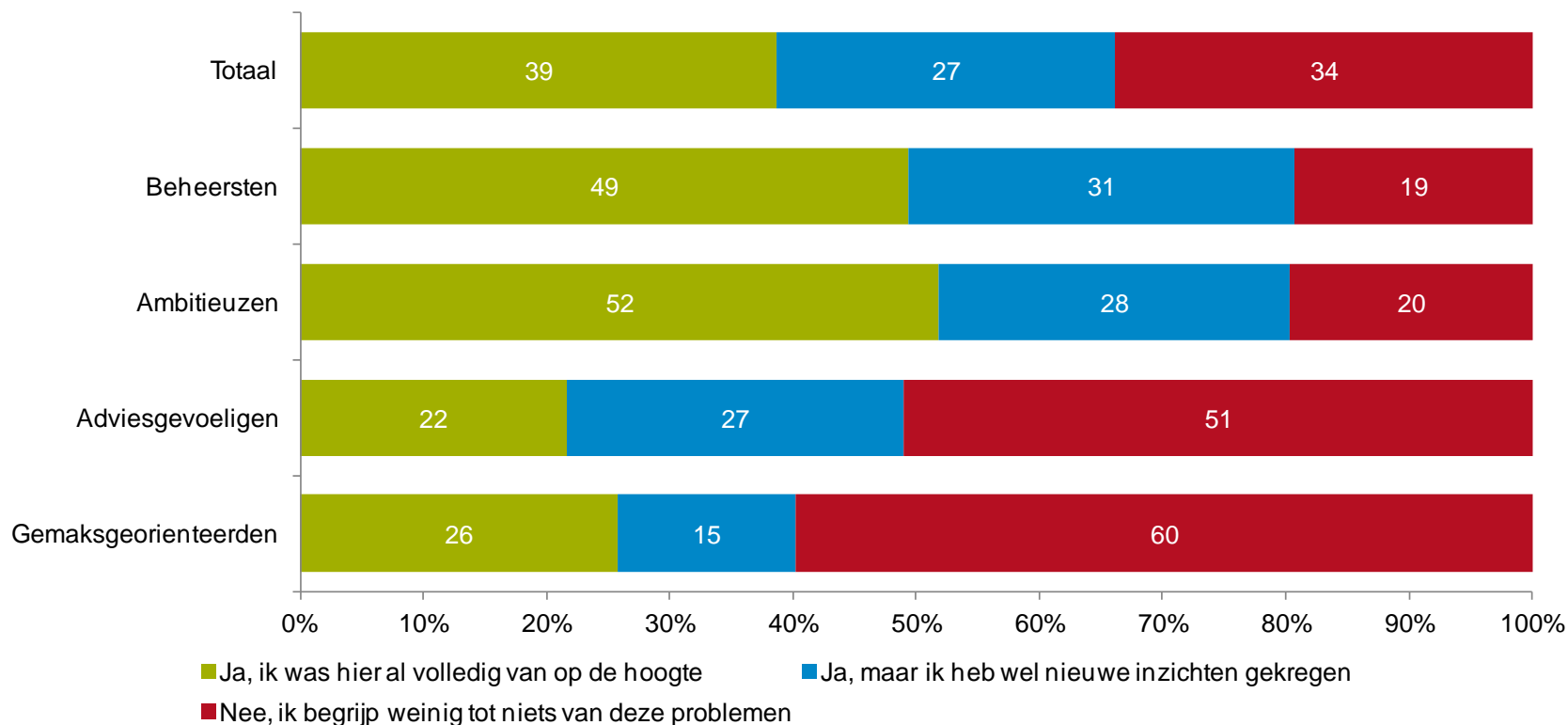


- ✓ De verantwoordelijkheid bij afsluiten van een financieel product wordt steeds vaker bij de consument zelf gezocht en minder vaak bij de aanbieder.
- ✓ Bij beleggingsverzekeringen (90%) vinden bezitters dat de verantwoordelijkheid bij het afsluiten van een beleggingsverzekering voornamelijk bij de aanbieder ligt.
- ✓ Ook bij het afsluiten van een financieel product vindt nog bijna driekwart van de bezitters van een beleggingsverzekering (72%) dat de verantwoordelijkheid voor het afsluiten grotendeels bij de aanbieder ligt.
- ✓ Iets meer dan de helft van de groep "Gemiddeld Nederland 18+" vindt het afsluiten van een financieel product (grotendeels) eigen verantwoordelijkheid.

In hoeverre hebben consumenten en aanbieders volgens u een verantwoordelijkheid bij het afsluiten van een financieel product/beleggingsverzekering?

Alle bezitters beleggingsverzekering / Gemiddeld Nederland

Eén derde van de bezitters begrijpt weinig tot niets van de problemen rondom de eigen polis



- ✓ Eén derde van de bezitters van een beleggingsverzekering (34%) begrijpt weinig tot niets van de eigen woekerpolis.
- ✓ De AFM segmenten “Ambitieuze” (80%) en “Beheersten” (80%) zijn beter op de hoogte van de eigen woekerpolis dan de segmenten “Adviesgevoeligen” (49%) en “Gemaksgeoriënteerden” (41%).
- ✓ Bezitters met een hoog inkomen (48%) en veel vermogen (57%) geven vaker aan al volledig op de hoogte te zijn van de problemen rondom de woekerpolis.

Heeft u, na de vragen over beleggingsverzekeringen, het gevoel dat u de problemen rondom uw eigen woekerpolis goed begrijpt?

Alle bezitters
beleggingsverzekering
n = 303

Onderzoeksverantwoording

Achtergrond

- ✓ De AFM, de onafhankelijke gedragstoezichthouder op de financiële markten, streeft ernaar het vertrouwen van consumenten en bedrijven in de financiële markten te versterken, ook internationaal.
- ✓ Daarbij faciliteert de AFM kennisvorming bij de Nederlandse consument op het gebied van financiële producten.
- ✓ Door middel van de ConsumentenMonitor worden ontwikkelingen in het gedrag van consumenten gemeten in de tijd.
- ✓ De ConsumentenMonitor is in 2004 gestart en wordt sindsdien elk half jaar uitgevoerd.
- ✓ De primaire doelstellingen van de ConsumentenMonitor kunnen als volgt worden weergegeven:
 - Beschrijven van het gedrag en de attitudes van financiële consumenten;
 - Beschrijven van markt- en productaspecten in de financiële markt.

Onderzoeksverantwoording

- ✓ **Doel:** in kaart brengen van ontwikkelingen in het financiële keuzegedrag van de Nederlandse financiële consument.
- ✓ **Veldwerkperiode:** 11 oktober t/m 28 oktober 2012.
- ✓ **Doelgroep:** Steekproef van de Nederlandse bevolking (18+, van personen die een beleggingsverzekering in bezit hebben).
- ✓ **Weging:** de steekproef is gewogen naar leeftijd
- ✓ **Methode:** online onderzoek, vooraf is het volledige panel gescreend om de juiste groepen consumenten voor dit onderzoek te kunnen benaderen.
- ✓ **Steekproefomvang:** de netto steekproef bestaat uit 303 bezitters van een beleggingsverzekering
- ✓ **Rapportage:** de weergegeven resultaten zijn gebaseerd op bezitters van één of meerdere beleggingsverzekeringen. Indien er significante verschillen bestaan tussen specifieke doelgroepen en de totale groep van bezitters wordt dit aangegeven.
- ✓ Belangrijk in het onderzoek zijn de vier soorten financieel beslissers, uitgelegd op de volgende slide.



Beheerst



Ambitieuw



Adviesgevoelig

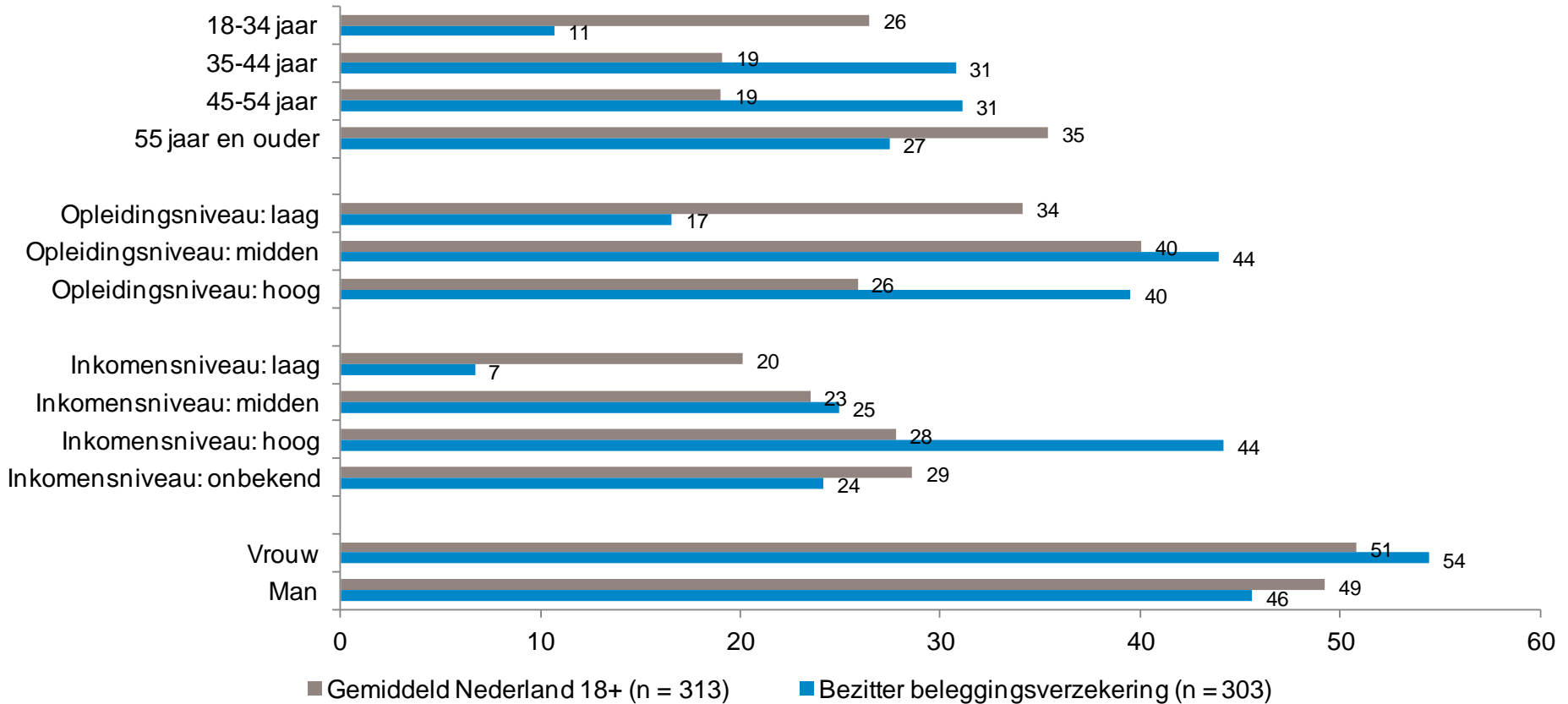


Gemaksgeoriënteerd

Consumentensegmentatie

- ✓ In de rapportage worden termen voor verschillende typen financieel beslissers genoemd. De AFM onderzocht in een eerder stadium hoe Nederlanders financiële beslissingen nemen en concludeerde dat mensen van elkaar verschillen in de manier waarop deze beslissingen genomen worden. Er zijn 4 typen, welke hieronder worden beschreven.
- ✓ **Beheersten** verzamelen veel informatie over het financieel product dat zij willen aanschaffen. Zij overwegen veel alternatieven, gaan door tot zij het juiste product hebben gevonden en nemen uiteindelijk zelf de beslissing, zonder financieel adviseur.
- ✓ **Ambitieuzen** proberen graag nieuwe producten uit en mijden risico's hierbij niet. Zij hebben luxe en rendement als drijfveer voor hun besluiten en steken een gemiddelde hoeveelheid tijd in hun keuzeprocess.
- ✓ **Adviesgevoeligen** laten hun beslissingen over aan anderen. Zij vertrouwen adviseurs blindelings. Zij zijn niet geïnteresseerd in financiële producten en zijn niet perse op zoek naar het ideale product.
- ✓ **Gemaksgeoriënteerden** stoppen weinig tijd in het bestuderen van financiële producten en vermijden hierbij risico's. Zij hebben weinig vertrouwen in financieel adviseurs en kiezen vaak voor standaard producten.
- ✓ Voor meer informatie of om zelf te testen wat voor type financieel beslisser u bent, kunt u terecht op www.afm.nl/besliswijzer

Steekproefoverzicht naar achtergrondkenmerken



Steekproefoverzicht naar type financieel beslisser

