

AFM dient tuchtklacht in tegen Reaal

[Afm](#), [Beleggingsverzekering](#), [Branche](#), [Financiële planning](#), [Nieuws](#), [Reaal](#), [Toezicht](#)

12 mei 2015



Toezichthouder AFM heeft een tuchtklacht ingediend tegen Reaal (SRLEV N.V.) bij de Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën). De resultaten van Reaal bij het vinden van een oplossing voor klanten met een niet opbouwende beleggingsverzekering (woekerpolis) per 31 december 2014 blijven significant achter bij de door de verzekeraar zelf gestelde ambitie. De [AFM kondigde in maart](#) al aan dat zij een tuchtklacht tegen Reaal in voorbereiding hadden.

De AFM heeft met de verzekeraars afgesproken dat voor verzekeraars die significant afwijken van het door hen uitgesproken ambitieniveau de AFM een klachtprocedure kan initiëren bij de Tuchtraad. Op 9 maart 2015 heeft de AFM haar rapport 'Nazorg Beleggingsverzekeringen maart 2015' gepubliceerd. Daarin heeft de AFM geconcludeerd dat per 31 december 2014 markt breed een duidelijke verbetering zichtbaar is in het aantal niet opbouwende beleggingsverzekeringen waarvoor een oplossing is gevonden. Reaal heeft per 31 december 2014 haar eigen ambitie niet gehaald en loopt achter op het gemiddelde percentage beleggingsverzekeringen waar de markt een oplossing voor heeft gevonden.

Reactie

“Op 9 maart jl. heeft AFM haar rapport gepubliceerd over de activeringspercentages van verzekeraars. Wij hebben naar aanleiding van deze rapportage inzicht gegeven in onze inspanningen om klanten met een niet opbouwende polis te activeren. Vivat heeft in totaal bijna twee miljoen pogingen ondernomen om via o.a. telefoon of (aangetekende) brieven klanten met een beleggingsverzekering te bereiken”, zegt de verzekeraar in een reactie. De verzekeraar zegt zorgvuldigheid boven snelheid te verkiezen en ook dat zij van alle verzekeraars in absolute aantallen het grootst aantal klanten heeft geactiveerd. “Tot onze teleurstelling is dat onvoldoende geweest om ons streefcijfer van 80% per 31 december 2014 te behalen. Per medio april 2015 hebben wij inmiddels een activeringspercentage van 70% behaald.”

Bijsturen

De verzekeraar zegt te blijven bijsturen in de aanpak. “In de loop van 2014 hebben wij onze inzet om klanten te activeren verder geïntensiveerd. De groep snelle reageerders op telefoontjes en brieven hebben wij reeds bereikt. De overige klanten zijn voor ons lastiger te bereiken; wij gaan onverkort door om ook deze klanten alsnog te activeren. Ons doel is en blijft het om al onze klanten met een niet opbouwende polis op zorgvuldige wijze een bewuste keuze te laten maken. Daartoe gaan wij onze inzet nog verder vergroten.”



Sanctie

De Tuchtraad bepaalt of de klacht gegrond is of niet. Als de klacht gegrond is, adviseert de Tuchtraad het bestuur van het Verbond van Verzekeraars over een eventueel op te leggen sanctie.

Bron: <http://amweb.nl/branche-724322/afm-dient-tuchtklacht-in-tegen-reaal>