

AFM: ‘Verzekeraars goed op weg bij het helpen van woekerpolisklanten’

Branche, Financiële planning, Nieuws

28 oktober 2015



Verzekeraars laten vooruitgang zien in het activeren van woekerpolisklanten, maar op het gebied van het hersteladvies is er nog verbetering mogelijk. Dat constateert de Autoriteit Financiële Markten (AFM) in het [rapport](#) Nazorg beleggingsverzekeringen.

De AFM was in eerdere rapporten zeer kritisch over het tempo waarin de verzekeraars de klanten benaderden. De toezichthouder heeft sinds afgelopen juli daarom ook de bevoegdheid gekregen om boetes uit te delen wanneer verzekeraars zich niet aan de deadlines houden. De eerste deadline was 21 augustus en verzekeraars moesten toen 100% van de klanten met zogeheten niet-opbouwende polissen actief hebben benaderd. Daarnaast moest 80% van de klanten zijn bereikt met een beleggingshypotheek.

Vivat blijft achter

Volgens het rapport van de AFM hadden verzekeraars nagenoeg alle polishouders met een niet-opbouwende beleggingsverzekering weten te activeren. Toch bleven een aantal verzekeraars achter.

Zo heeft Achmea 98% van de klanten weten te activeren. Vivat (het voormalige Reaal) wist slechts 86% te activeren. Tegen het FD wil Femke de Vries, bestuurslid van de AFM, niet zeggen of de verzekeraars nu beboet zullen worden. “Het hangt af van welke inspanningen ze doen”, aldus De Vries. Bij de hypotheekpolissen zitten alle onderzochte verzekeraars wel op of boven de 80%.

Hersteladvies moet beter

Toch is de toezichthouder niet alleen maar lovend. Volgens de AFM laat het hersteladvies bij sommige verzekeraars te wensen over. Naar aanleiding van signalen over tekortkomingen bij het hersteladvies heeft de AFM bij zes verzekeraars onderzoek gedaan naar de kwaliteit van dit advies.

“Hoewel in vrijwel alle gevallen hersteladvies tot verbetering van de positie van de klant leidt, is er ruimte voor verbetering en/of optimalisering van 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”, stelt de AFM.



De toezichthouder constateert bovendien dat er een groep klanten is die ondanks inspanningen van verzekeraars niet of nauwelijks in beweging komt. Dat baart de AFM zorgen omdat er in deze groep mensen zouden zijn met een kwetsbare financiële positie. “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”, schrijft de toezichthouder.

De AFM wil nu in gesprek met verzekeraars 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.