

Rapportage Nazorg beleggingsverzekeringen

De resultaten van verzekeraars en adviseurs bij het helpen van hun klanten met een beleggingsverzekering per 1 januari 2015

Maart 2015

Autoriteit Financiële Markten

De AFM bevordert eerlijke en transparante financiële markten. Wij zijn de onafhankelijke gedragstoezichthouder op de markten van sparen, lenen, beleggen en verzekeren. Wij bevorderen eerlijke en zorgvuldige financiële dienstverlening aan consumenten, particuliere beleggers en (semi-)professionele partijen. We zien toe op een eerlijke en efficiënte werking van kapitaalmarkten. Ons streven is het vertrouwen van consumenten en ondernemingen in de financiële markten te versterken, ook internationaal. Op deze manier draagt de AFM bij aan de stabiliteit van het financiële stelsel, het functioneren van de economie, de reputatie en de welvaart van Nederland.

Inhoudsopgave

| | |
|--|-----------|
| Voorwoord | 4 |
| Samenvatting & Conclusie | 6 |
| <i>Verzekeraars: individuele ambities voor niet opbouwende beleggingsverzekeringen</i> | 6 |
| <i>Verzekeraars: voortgang bij hypotheekgebonden beleggingsverzekeringen</i> | 7 |
| <i>Adviesorganisaties: voortgang bij hypotheekgebonden beleggingsverzekeringen</i> | 7 |
| <i>Hoe verder?</i> | 8 |
| 1 Van streefcijfers naar vereist resultaat | 9 |
| 1.1 <i>Terugblik op de streefcijfers</i> | 9 |
| 1.2 <i>Vereist resultaat</i> | 10 |
| 2 Stand van zaken niet opbouwende beleggingsverzekeringen bij verzekeraars | 12 |
| 2.1 <i>Resultaten per 31 december 2014</i> | 12 |
| 2.2 <i>Wat vindt de AFM van de resultaten?</i> | 13 |
| 2.3 <i>Hoe verder?</i> | 14 |
| 3 Stand van zaken hypotheekgebonden beleggingsverzekeringen bij verzekeraars | 15 |
| 3.1 <i>Resultaten per 31 december 2014</i> | 15 |
| 3.2 <i>Hoe verder?</i> | 17 |
| 4 Stand van zaken adviesorganisaties | 18 |
| 4.1 <i>Resultaten tien grote adviesorganisaties</i> | 18 |
| 4.2 <i>Resultaten Self Assessment Financieel dienstverleners</i> | 19 |
| 4.3 <i>Hoe verder?</i> | 19 |
| 5 Aandachtspunten voor verzekeraars en adviseurs | 20 |
| 5.1 <i>Klanten die besluiten niets te wijzigen aan de beleggingsverzekering</i> | 20 |
| 5.2 <i>Kwaliteit van advies</i> | 20 |
| 5.3 <i>Gezamenlijke verantwoordelijkheid van verzekeraars en adviseurs</i> | 21 |
| 5.4 <i>Klanten die ondanks intensieve inspanningen niet worden bereikt</i> | 21 |
| 6 Vereist resultaat pensioengebonden beleggingsverzekeringen | 23 |
| 6.1 <i>Vereist resultaat</i> | 23 |
| 6.2 <i>Kwetsbaarheid klanten met een pensioengebonden beleggingsverzekering</i> | 24 |
| 6.3 <i>Toelichting op het vereiste resultaat</i> | 25 |
| 6.4 <i>Klanten met meerdere beleggingsverzekeringen</i> | 26 |
| 6.5 <i>Vereist resultaat van 100%</i> | 27 |

Voorwoord

Deze publicatie beschrijft op hoofdlijnen de resultaten die verzekeraars en adviseurs tot en met 31 december 2014 hebben behaald bij het activeren van klanten met een niet opbouwende en/of hypotheekgebonden beleggingsverzekering in relatie tot de streefcijfers.¹

Sinds 2012 dringt de AFM er bij verzekeraars en adviseurs op aan om klanten niet alleen de mogelijkheden van het flankerend beleid te bieden, maar er tevens voor te zorgen dat klanten ook daadwerkelijk van die mogelijkheden gebruik gaan maken. De AFM wil hiermee bereiken dat klanten ‘geactiveerd’ worden. 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 beleggingsverzekering en het doelkapitaal, overzicht krijgen van hun verbetermogelijkheden en, indien nodig, stappen ondernemen om hun situatie te verbeteren.

In 2012 en 2013 heeft de AFM de nazorg bij beleggingsverzekeringen getoetst bij verzekeraars en adviseurs en met deze partijen intensieve gesprekken gevoerd over dit onderwerp om hen ertoe te bewegen in actie te komen ten behoeve van hun klanten. Daarnaast heeft de AFM best practices van verzekeraars en adviseurs gedeeld en een stappenplan opgesteld voor adviseurs. In maart 2014 heeft de AFM een rapportage gepubliceerd met daarin het beeld van de AFM over de inspanningen en de voortgang van verzekeraars en adviseurs in 2013. In de zomer van 2014 heeft de AFM voor het eerst gemeten tot welke resultaten de inspanningen van verzekeraars en adviseurs hebben geleid. Hierover heeft de AFM in oktober 2014 gepubliceerd.²

In deze rapportage rapporteert de AFM over de stand van zaken per eind 2014. De rapportage begint met een hoofdstuk dat zowel een terugblik op de activiteiten tot nu toe bevat, als wel een doorkijk biedt op de nabije toekomst. Vervolgens wordt ingegaan op de behaalde resultaten voor wat betreft de streefcijfers van de niet opbouwende en hypotheekgebonden beleggingsverzekeringen. In oktober 2014 hebben verzekeraars, naar aanleiding van de teleurstellende resultaten per 30 juni 2014, individuele ambities afgegeven voor het vinden van een oplossing voor hun klanten met niet opbouwende beleggingsverzekeringen. Verzekeraars hebben zich gecommitteerd deze ambities voor 1 januari 2015 te realiseren.

Omdat verzekeraars zich volledig konden focussen op niet opbouwende beleggingsverzekeringen, is de deadline voor het activeren van hypotheekgebonden beleggingsverzekeringen verplaatst. Verzekeraars en adviesorganisaties hebben tot en met 30 juni 2015 (aanvankelijk 31 december 2014) de tijd om de streefcijfers ten

¹ <http://www.rijksoverheid.nl/ministeries/fin/documenten-en-publicaties/kamerstukken/2013/12/13/aanpak-beleggingsverzekeringen.html>.

² <http://www.afm.nl/nl/nieuws/2014/okt/rapport-nazorg-beleggingsverzekeringen.aspx>.

aanzien van hypotheekgebonden beleggingsverzekeringen te halen. De AFM rapporteert voor deze groep beleggingsverzekeringen over de resultaten die verzekeraars en adviseurs tot nu toe hebben behaald.

Ook worden er nieuwe streefcijfers afgegeven. In het laatste hoofdstuk is opgenomen wat het verwachte streefcijfer voor pensioengebonden beleggingsverzekeringen (derde pijler) is en voor welke groepen dit naar verwachting van toepassing is.

Samenvatting & Conclusie

Voor verzekeraars en adviseurs zijn streefcijfers vastgesteld voor het activeren van klanten met een beleggingsverzekering. Deze streefcijfers beogen dat zoveel mogelijk klanten die een product hebben dat mogelijk niet meer aan hun verwachtingen voldoet, worden geactiveerd. Zij dienen bewust een keuze te maken over wat zij met hun beleggingsverzekering gaan doen om hun doel zo veel mogelijk te halen en financiële problemen in de toekomst te voorkomen. De combinatie van hoge kosten, tegenvallende beleggingsrendementen en niet passende dienstverlening heeft er toe geleid dat veel beleggingsverzekeringen niet het doelkapitaal hebben opgeleverd dat consumenten voor ogen hadden bij het afsluiten ervan.

Verzekeraars: individuele ambities voor niet opbouwende beleggingsverzekeringen

Per 30 juni 2014 hadden de meeste verzekeraars teleurstellende resultaten geboekt ten aanzien van klanten met niet opbouwende beleggingsverzekeringen. Naar aanleiding van deze resultaten hebben alle verzekeraars die nog niet een oplossing hadden gevonden voor 100% van hun klanten met een niet opbouwende beleggingsverzekering, zich gecommitteerd om voor het eind van 2014 voor (veruit) het grootste deel van deze klanten een oplossing te vinden.

| Verzekeraar | Ambitie (per eind 2014) | Resultaat (per eind 2014) |
|--|----------------------------|------------------------------|
| Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V. (Achmea) | 90% | 93% |
| ABN AMRO Levensverzekering N.V. (ABN AMRO Leven) | 90% - 95% | 92% |
| Aegon Nederland N.V. (Aegon) | 85% | 88% |
| Allianz Nederland Levensverzekering N.V. (Allianz) | 87,5% | 92% |
| a.s.r. Levensverzekering N.V. (a.s.r.) | 83% | 81% |
| BNP Paribas Cardif Levensverzekeringen N.V. (BNP Paribas) | 88% - 92% | 91% |
| Nederlandsche Algemeene Maatschappij voor Levensverzekering 'Conservatrix' N.V. (Conservatrix) | 100% | 95% |
| Delta Lloyd Levensverzekering N.V. (Delta Lloyd) | 90% - 95% | 98% |
| Generali levensverzekering maatschappij N.V. (Generali) | 90% | 92% |
| De Goudse Levensverzekeringen N.V. (De Goudse) | 90% - 95% | 90% |
| Hollands Welvaren N.V. (Hollands Welvaren) | Reeds behaald | 100% |
| Legal & General Nederland Levensverzekering Maatschappij N.V. (Legal & General) | 95% | 97% |
| Leidsche Verzekering Maatschappij N.V. (Leidsche) | 85% - 90% | 100% |
| Loyalis Leven N.V. (Loyalis) | 93% | 100% |
| Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V. (Nationale – Nederlanden) | 90% - 95% | 99% |
| SRLEV N.V. (Reaal) | 80% | 61% |
| VvAA Levensverzekeringen N.V. (VvAA) | 100% | 100% |

Naar aanleiding van de uitgesproken ambities hebben verzekeraars hun verantwoordelijkheid genomen bij het vinden van een oplossing voor klanten met een niet opbouwende beleggingsverzekering. Dit heeft er toe geleid dat dertien van de zestien verzekeraars die in oktober 2014 een ambitie hebben uitgesproken, er in zijn geslaagd deze ambitie te verwezenlijken. Dit laat zien dat het met de juiste inspanningen daadwerkelijk mogelijk is om voor grote groepen kwetsbare consumenten een oplossing te vinden.

Verzekeraars: voortgang bij hypotheekgebonden beleggingsverzekeringen

Mede gelet op de hierboven beschreven ambities voor de niet opbouwende beleggingsverzekeringen, is er in oktober 2014 op verzoek van de verzekeraars voor gekozen om de aanvankelijke deadline voor hypotheekgebonden beleggingsverzekeringen te verplaatsen van eind 2014 naar 30 juni 2015.

Verzekeraars hadden op 30 juni 2014 zo'n 36% van hun klanten met een hypotheekgebonden beleggingsverzekering geactiveerd of hiertoe intensieve inspanningen verricht.³ Per 31 december 2014 was dit ongeveer 55%. Zeven verzekeraars hebben het streefcijfer van 80% op 31 december 2014 zelfs al behaald. De AFM is positief over deze vooruitgang en verwacht van de overige verzekeraars dat zij alles op alles zullen zetten om het streefcijfer zo snel mogelijk te behalen. Zodra het streefcijfer behaald is, verwacht de AFM dat de verzekeraars doorgaan met het activeren van de nog resterende, niet geactiveerde klanten met een hypotheekgebonden beleggingsverzekering.

Adviesorganisaties: voortgang bij hypotheekgebonden beleggingsverzekeringen

De tien grootste adviesorganisaties hadden op 31 december 2014 zo'n 70% van alle hypotheekgebonden beleggingsverzekeringen in hun portefeuille geactiveerd. Zeven van deze adviesorganisaties hebben zelfs het streefcijfer van 80% eind 2014 al bereikt, ook al is de deadline hiervoor uitgesteld tot 30 juni 2015. Ook bij de 4.400 kleine(re) zelfstandig adviseurs met beleggingsverzekeringen in portefeuille, lag het gemiddelde rond 70%. De AFM is verheugd over het feit dat adviseurs ruim voor het verstrijken van de deadline zo'n groot deel van hun klanten hebben geactiveerd, of daartoe intensieve inspanningen hebben verricht.⁴ De AFM verwacht dat de meeste adviseurs voor het verstrijken van de deadline (meer dan) 80% van hun klanten geactiveerd kunnen hebben.

³ Onder intensieve inspanningen verstaat de AFM het meerdere keren en op meerdere momenten schriftelijk en telefonisch benaderen van de klant. In juni 2014 was ongeveer 6% van alle klanten ondanks intensieve inspanningen niet bereikt, ongeveer 17% van het aantal klanten dat onder 'geactiveerd' valt.

⁴ In december 2014 was ongeveer 11% van alle klanten ondanks intensieve inspanningen niet bereikt, ongeveer 16% van het aantal klanten dat onder 'geactiveerd' valt.

Hoe verder?

De AFM zal er op blijven toezien dat verzekeraars en adviseurs voor al hun klanten met een niet opbouwende beleggingsverzekering een oplossing vinden en al hun klanten met een hypotheekgebonden beleggingsverzekering activeren. Een aantal verzekeraars is hiermee al vergevorderd en zal slechts voor (relatief) weinig klanten het activeringsproces nog moeten starten. Het resultaat van Reaal blijft significant achter bij haar eigen ambitieniveau. Gezien dat resultaat, bereidt de AFM momenteel een klacht voor bij de Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën) tegen Reaal.

Het is de afgelopen jaren lastig gebleken om marktpartijen resultaten te laten boeken ten aanzien van het activeren van klanten met beleggingsverzekeringen. Daarnaast ziet de AFM dat, hoewel de resultaten per 31 december 2014 een duidelijke verbetering laten zien ten opzichte van 30 juni 2014, er nog veel klanten zijn die nog moeten worden geactiveerd. De minister van Financiën heeft aangekondigd het activeren van klanten met een beleggingsverzekering door verzekeraars vast te leggen in regelgeving.⁵ Gezien het bovenstaande ondersteunt de AFM dit initiatief van de minister van Financiën.

De AFM heeft ook een 'streefcijfer' voor pensioengebonden beleggingsverzekeringen opgesteld. Vanwege het eerder genoemde voornemen tot regelgeving zal over een vereist resultaat worden gesproken. Er is bij de pensioengebonden beleggingsverzekeringen onderscheid gemaakt tussen drie verschillende groepen, waarbij voor elke groep andere vereisten gelden. De AFM vindt in beginsel alle klanten met een pensioengebonden beleggingsverzekering kwetsbaar.⁶ Deze klanten bouwen vermogen op met een product dat mogelijk minder waarde opbouwt dan waar bij het afsluiten van de beleggingsverzekering vanuit werd gegaan. De AFM erkent echter ook dat niet alle klanten even kwetsbaar zijn. Het vereiste resultaat houdt rekening met een verschil in de mate van kwetsbaarheid.

⁵ Kamerstukken II 2014/15, 29507, nr. 124, p. 21.

⁶ Onder pensioengebonden beleggingsverzekeringen verstaat de AFM alle beleggingsverzekeringen met als doel het opbouwen van een pensioenvoorziening.

1 Van streefcijfers naar vereist resultaat

1.1 Terugblik op de streefcijfers

In juni 2013 hebben verzekeraars de opdracht gekregen om voor hun klanten met een niet opbouwende beleggingsverzekering⁷ uiterlijk per 31 maart 2014 een oplossing te vinden. Later hebben verzekeraars en adviseurs de opdracht gekregen om uiterlijk 31 december 2014 hun klanten met een hypotheekgebonden beleggingsverzekering⁸ geactiveerd te hebben. Omdat verzekeraars onvoldoende voortgang boekten, heeft de Tweede Kamer de minister van Financiën verzocht met streefcijfers te komen. Deze zijn in december 2013 vastgesteld. Deze streefcijfers zijn ‘targets’ voor verzekeraars en adviseurs om een deel van de klanten binnen een bepaalde termijn te activeren. Van verzekeraars en adviseurs wordt gevraagd om zich in te spannen om deze resultaten te behalen. Het behalen van het streefcijfer is een middel om de hoofddoelstelling te bewerkstelligen: het voorkomen of verkleinen van voorzienbare financiële problemen van kwetsbare klanten met een tegenvallende vermogensopbouw.

Niet opbouwende beleggingsverzekeringen

Verzekeraars dienden per 31 maart 2014 voor 100% van hun niet opbouwende beleggingsverzekeringen een oplossing te hebben gevonden.⁹ Op één partij na, had geen van de verzekeraars dit per 31 maart 2014, noch per 30 juni 2014, voor niet opbouwende beleggingsverzekeringen bereikt.¹⁰ De betrokken verzekeraars waren het met de AFM eens dat de marktbrede resultaten per 30 juni 2014 onvoldoende waren. Zij hebben zelf ieder voor zich een ambitieuze maar haalbare doelstelling opgesteld om per eind 2014 een passende oplossing te vinden voor klanten met een dergelijke beleggingsverzekering en zichzelf hieraan gecommitteerd. Omdat de oorspronkelijke deadline niet was gehaald en zowel AFM als de verzekeraars het belangrijk achtten om hier transparant over te zijn, is met de verzekeraars afgesproken dat de resultaten en ambities openbaar gemaakt zouden worden. Tevens is met verzekeraars afgesproken dat bij verzekeraars die significant afwijken van het door hen uitgesproken ambitieniveau, de AFM een klachtprocedure kan initiëren bij de Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën). Een overzicht van de individuele ambities is opgenomen in het hoofdstuk ‘Stand van zaken niet opbouwende

⁷ Een niet opbouwende beleggingsverzekering is een beleggingsverzekering waarbij de toekomstige inleg naar verwachting niet leidt tot vermogensopbouw. Deze beleggingsverzekeringen doen (in de meeste gevallen) niet langer waarvoor ze bedoeld zijn.

⁸ Een hypotheekgebonden beleggingsverzekering is een beleggingsverzekering met als doel de opbouw van een vermogen voor de aflossing van een hypotheekschuld.

⁹ Het streefcijfer voor niet opbouwende beleggingsverzekeringen geldt niet voor adviseurs, omdat alleen verzekeraars, indien dit op verantwoorde wijze mogelijk is, eenzijdige maatregelen kunnen toepassen om voor klanten die zij niet kunnen bereiken, alsnog het gebrek aan waardeopbouw te herstellen. Wel gaat de AFM er vanuit dat adviseurs de verzekeraars waar mogelijk ondersteunen en hun klanten hersteladvies geven.

¹⁰ Op 31 maart 2014 had alleen Hollands Welvaren voor 100% van haar beleggingsverzekeringen met een niet opbouwend karakter een oplossing gevonden. Daarnaast zijn er ook twee verzekeraars die weliswaar beleggingsverzekeringen in portefeuille hebben, maar op de peildatum geen niet opbouwende beleggingsverzekeringen in portefeuille hadden.

beleggingsverzekeringen bij verzekeraars'. Dit laat onverlet dat verzekeraars uiteindelijk voor alle klanten met een niet opbouwende beleggingsverzekering een oplossing dienen te vinden.

Hypotheekgebonden beleggingsverzekeringen

Op 30 juni 2014 hadden drie van de achttien verzekeraars het streefcijfer voor hypotheekgebonden beleggingsverzekeringen (80%) behaald. Van de tien grote adviesorganisaties hadden er twee het streefcijfer in juni 2014 behaald. Gezien de teleurstellende resultaten bij niet opbouwende beleggingsverzekeringen en de hoge mate van kwetsbaarheid van klanten met een niet opbouwende beleggingsverzekering is de aanvankelijke deadline voor hypotheekgebonden beleggingsverzekeringen evenwel verschoven. Zowel verzekeraars als adviseurs hebben nu tot en met 30 juni 2015 om 80% van hun klanten met een hypotheekgebonden beleggingsverzekering te activeren.

1.2 Vereist resultaat

Het is de afgelopen jaren lastig gebleken om marktpartijen resultaten te laten boeken ten aanzien van het activeren van klanten met beleggingsverzekeringen. Daarnaast ziet de AFM dat, hoewel de resultaten per 31 december 2014 een duidelijke verbetering laten zien ten opzichte van 30 juni 2014, er nog veel klanten zijn die nog moeten worden geactiveerd. De minister van Financiën heeft aangekondigd het activeren van klanten met een beleggingsverzekering door verzekeraars vast te leggen in regelgeving.¹¹ Gezien het bovenstaande ondersteunt de AFM dit initiatief van de minister van Financiën. Met deze regelgeving krijgt de AFM bevoegdheden om handhavend op de treden tegen verzekeraars die niet voldoende resultaat behalen bij het activeren van klanten met een beleggingsverzekering.

Het Ministerie van Financiën is daartoe voornemens een nieuw artikel aan het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (BGfo) toe te voegen. Hiervoor heeft het Ministerie van Financiën een consultatie document opgesteld dat op 9 maart 2015 ter consultatie open is gesteld. In het voorgestelde artikel is vastgelegd dat levensverzekeraars cliënten met een beleggingsverzekering moeten aanzetten tot het maken van een weloverwogen keuze met betrekking tot die beleggingsverzekering.¹² De AFM krijgt in dit voorgestelde artikel ook de bevoegdheid om nadere regels te stellen ter invulling van dit artikel.

De AFM maakt van die mogelijkheid gebruik en heeft nadere regelgeving ter invulling van de nieuwe bepaling opgesteld. Deze nadere regelgeving concretiseert de verplichting van de levensverzekeraar om haar cliënten een weloverwogen keuze te

¹¹ Kamerstukken II 2014/15, 29507, nr. 124, p. 21.

¹² Gegeven de systematiek van het voornemen tot nadere regelgeving, spreekt de bepaling van cliënten in plaats van klanten. De reikwijdte van de bepaling blijft gelijk aan die van de huidige 'streefcijfers'.

laten maken tot voortzetting, wijziging of stopzetting van zijn beleggingsverzekering. Deze nadere regelgeving wordt ter consultatie aan de markt voorgelegd.¹³

Omdat in het nieuw te introduceren artikel 81b BGfo de verplichting is opgenomen om alle klanten met een beleggingsverzekering te activeren, wordt niet langer gesproken over een streefcijfer maar over een vereist resultaat.

In de nadere regelgeving is (nog) geen vereist resultaat neergelegd voor de overige beleggingsverzekeringen. Dit zijn beleggingsverzekeringen die de klant niet heeft afgesloten met als doelstelling het aflossen van de hypotheek of het opbouwen van pensioen. Een voorbeeld van een dergelijke beleggingsverzekering is een studiepolis. Voordat een eventueel vereist resultaat kan worden vastgesteld is verder inzicht in deze categorie beleggingsverzekeringen noodzakelijk. Daarbij kan gedacht worden aan de doelstellingen die klanten met deze beleggingsverzekeringen hebben, de mate waarin klanten kwetsbaar zijn wanneer deze doelstellingen niet kunnen worden behaald. Dit gaat de AFM onderzoeken.

¹³ <http://www.afm.nl/nl-nl/professionals/nieuws/2015/mrt/nazorg-beleggingsverzekeringen>

2 Stand van zaken niet opbouwende beleggingsverzekeringen bij verzekeraars

2.1 Resultaten per 31 december 2014

Verzekeraars hadden op 1 januari 2013 ruim 250.000 niet opbouwende beleggingsverzekeringen in portefeuille.¹⁴ Vanwege de tegenvallende resultaten bij de oorspronkelijke deadline van 31 maart 2014 hebben verzekeraars zelf individueel een ambitieuze maar haalbare doelstelling geformuleerd. Vervolgens hebben zij zich gecommitteerd aan hun individuele ambitieniveau om per eind 2014 een passende oplossing te vinden voor klanten met een niet opbouwende beleggingsverzekering. In onderstaand overzicht is opgenomen in hoeverre verzekeraars dit ambitieniveau hebben bereikt en op welke manier dit resultaat tot stand is gekomen.

| Verzekeraar | Resultaat per 30 juni 2014 | Ambitie per eind 2014 | Resultaat per eind 2014 |
|-----------------------|----------------------------|-----------------------|-------------------------|
| Achmea | 54% | 90% | 93% |
| ABN AMRO Leven | 68% | 90% - 95% | 92% |
| Aegon | 39% | 85% | 88% |
| Allianz | 54% | 87,5% | 92% |
| a.s.r. | 30% | 83% | 81% |
| BNP Paribas | 77% | 88% - 92% | 91% |
| Conservatrix | 81% | 100% | 95% |
| Delta Lloyd | 63% | 90% - 95% | 98% |
| Generali | 47% | 90% | 92% |
| De Goudse | 87% | 90% - 95% | 90% |
| Hollands Welvaren | 100% | reeds behaald | 100% |
| Legal & General | 42% | 95% | 97% |
| Leidsche | 69% | 85% - 90% | 100% |
| Loyalis | 90% | 93% | 100% |
| Nationale-Nederlanden | 89% | 90% - 95% | 99% |
| Reaal | 45% | 80% | 61% |
| VvAA | 35% | 100% | 100% |

Tijdelijke eenzijdige maatregelen

De meeste verzekeraars die hun ambitie verwezenlijkt hebben, hebben dit gedaan door voor aan klanten een *structurele* oplossing te bieden. Achmea en Generali hebben hun ambities evenwel verwezenlijkt door *tijdelijke* oplossingen te bieden. Het doel van deze eenzijdige maatregelen is de klant tegemoet te komen door het niet opbouwende karakter van de beleggingsverzekering weg te nemen, totdat er een passende structurele oplossing is gevonden. Dit kan bijvoorbeeld doordat de verzekeraar een zodanig bedrag bij stort in de beleggingsverzekering dat deze haar niet opbouwende karakter verliest. De verzekeraar blijft dit dan doen, totdat de klant is geactiveerd. Hoewel de AFM positief is over het feit dat Achmea en Generali hun

¹⁴ Van de twintig verzekeraars die ooit beleggingsverzekeringen hebben verkocht, hadden zeventien verzekeraars op 1 januari 2013 niet opbouwende beleggingsverzekeringen in portefeuille.

klanten tijdelijk tegemoet komen, geeft zij aan structurele oplossingen de voorkeur. Door tijdelijke eenzijdige maatregelen heeft Achmea niet een resultaat van 83% maar van 93% geboekt en heeft Generali niet voor 82% maar voor 92% van hun klanten een oplossing gevonden.

2.2 Wat vindt de AFM van de resultaten?

De AFM ziet een duidelijke verbetering in de resultaten van de verzekeraars per 31 december 2014 ten opzichte van de resultaten van 30 juni 2014. Deze resultaten zijn het gevolg van het feit dat verzekeraars actief hun verantwoordelijkheid hebben genomen bij en zich hebben ingespannen voor het vinden van een oplossing voor klanten met een niet opbouwende beleggingsverzekering. Om klanten te bereiken, hebben verzekeraars onder meer het aantal belpogingen verhoogd, klanten via sociale media benaderd en huisbezoeken afgelegd. De AFM vindt het positief dat deze acties tot duidelijk resultaat hebben geleid. Het onderschrijft dat het met de juiste mate van inspanning wel degelijk mogelijk is om op grote schaal een oplossing te vinden voor klanten met een beleggingsverzekering.

De AFM vindt het teleurstellend dat Reaal niet in staat is gebleken haar ambitie te verwezenlijken. Voor twee andere verzekeraars geldt dat zij hun ambitie weliswaar niet hebben weten te realiseren, maar wel hebben weten te benaderen. Voor a.s.r. geldt dat zij ook voor 1 januari 2013 grote groepen klanten een oplossing hebben geboden. Doordat voor het bepalen van het resultaat de stand per 31 december 2014 wordt afgezet tegen de stand per 1 januari 2013, zijn beleggingsverzekeringen waarvoor de verzekeraar een oplossing had gevonden voor 1 januari 2013 niet meegenomen in het resultaat. Dit geldt overigens voor meer verzekeraars. Daarnaast had a.s.r. op 1 februari 2015 wel het door henzelf opgelegde ambitieniveau gerealiseerd. Voor Conservatrix geldt dat zij een zeer hoog ambitieniveau had, Conservatrix had zich immers gecommitteerd aan een ambitie van 100%. Met het resultaat van 95% presteren zij niet alleen beter dan partijen die, door een lagere ambitie, hun doelstellingen wel gerealiseerd hebben maar scoren zij ook beter dan het marktbrede gemiddelde.

Reaal blijft ver verwijderd van de eigen ambitie en heeft resultaten behaald die duidelijk onder het marktbrede gemiddelde liggen. Reaal heeft voor 61% van de niet opbouwende beleggingsverzekeringen in haar portefeuille een oplossing gevonden. Als reden voor het niet halen van haar ambitie, heeft Reaal aangegeven dat zij de inspanningen om klanten te activeren heeft onderschat. Gegeven het verkoopproces waarin Reaal verkeert, heeft zij geen nadere maatregelen kunnen treffen. Reaal is één van de partijen met een grote portefeuille beleggingsverzekeringen. Reaal heeft haar inspanningen verhoogd en, ook gezien de omvang van haar portefeuille, een zeer behoorlijke voortgang weten te behalen. Het is echter niet genoeg geweest om haar ambitie tijdig te kunnen waarmaken.

Naast de partijen die hun ambitie niet gerealiseerd hebben, zijn er ook partijen die hun ambitie hebben verwezenlijkt door middel van tijdelijke eenzijdige maatregelen. De AFM waardeert het dat verzekeraars klanten helpen omdat hun beleggingsverzekeringen in ieder geval gedurende het activeringstraject niet langer niet opbouwend zijn. Wel is het zo dat ook deze verzekeraars voor deze klanten alsnog een structurele oplossing moeten vinden. De AFM verwacht dat deze verzekeraars voortvarend doorgaan met het vinden van een oplossing voor deze klanten.

2.3 Hoe verder?

De AFM benadrukt dat, ondanks de (al dan niet behaalde) individuele ambitieniveaus, verzekeraars voor al hun klanten met een niet opbouwende beleggingsverzekering een oplossing moeten vinden. De verzekeraars zullen hun inspanningen met dezelfde intensiteit of in sommige gevallen met grotere intensiteit voort moeten zetten om dit resultaat te bereiken. Dit geldt temeer voor die verzekeraars die nog extra werkzaamheden moeten verrichten om klanten voor wie tijdelijke eenzijdige maatregelen zijn getroffen, alsnog te activeren.

De AFM heeft met de verzekeraars afgesproken dat voor verzekeraars die significant afwijken van het door hen uitgesproken ambitieniveau per 31 december 2014, de AFM een klachtprocedure kan initiëren bij de Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën). Gezien het resultaat van Reaal, bereidt de AFM een klacht voor bij de Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën) tegen Reaal.

3 Stand van zaken hypotheekgebonden beleggingsverzekeringen bij verzekeraars

Verzekeraars¹⁵ hadden op 1 januari 2013 ruim 620.000 hypotheekgebonden beleggingsverzekeringen in portefeuille. Deze beleggingsverzekeringen zijn bedoeld voor de (gedeeltelijke) aflossing van een hypotheekschuld. Ongeveer 30% van deze hypotheekgebonden beleggingsverzekeringen wordt beheerd door de verzekeraars zelf, de overige 70% bevindt zich in de portefeuilles van adviseurs. Voor hypotheekgebonden beleggingsverzekeringen is net als voor niet opbouwende beleggingsverzekeringen een streefcijfer afgegeven. Volgens dit streefcijfer moesten verzekeraars en adviseurs eind 2014 80% van de klanten met deze beleggingsverzekeringen geactiveerd hebben. Gezien de teleurstellende resultaten bij niet opbouwende beleggingsverzekeringen per 30 juni 2014 is na verzoek van de verzekeraars in oktober 2014 besloten zowel de verzekeraars als adviseurs uitstel te geven voor het behalen van het streefcijfer voor hypotheekgebonden beleggingsverzekeringen. Dit betekent dat verzekeraars en adviseurs het streefcijfer voor hypotheekgebonden beleggingsverzekering per 30 juni 2015 moeten behalen.

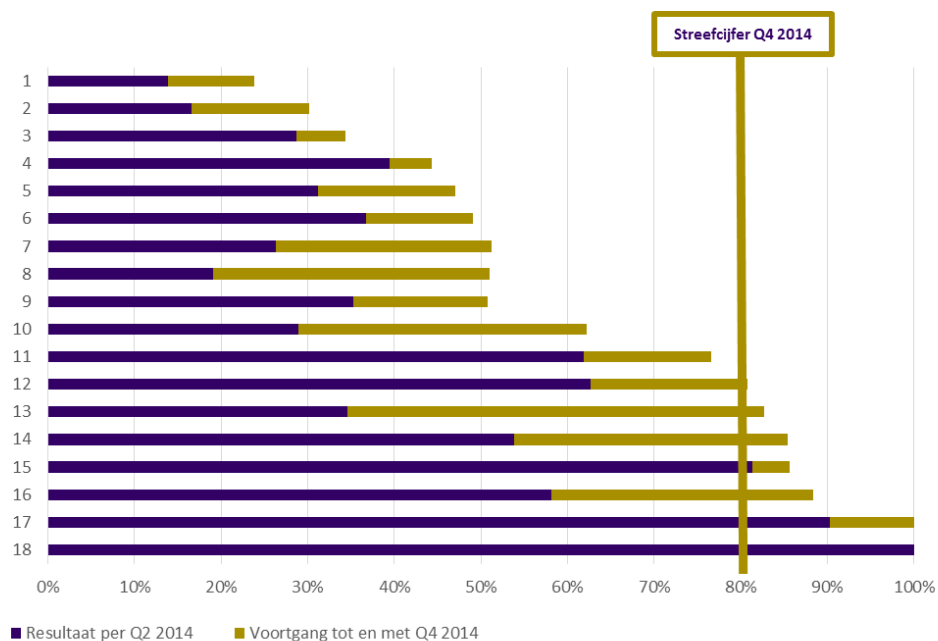
3.1 Resultaten per 31 december 2014

De AFM heeft per 31 december 2014 onder de achttien verzekeraars met hypotheekgebonden beleggingsverzekeringen portefeuille de stand van zaken gemeten met betrekking tot het activeren van klanten. De resultaten zijn weergegeven in figuur 3. De resultaten bij hypotheekgebonden beleggingsverzekeringen zijn geanonimiseerd weergegeven. De behaalde resultaten¹⁶ worden afgezet tegen het aantal hypotheekgebonden beleggingsverzekeringen dat de desbetreffende verzekeraar op 1 januari 2013 in portefeuille had.¹⁷

¹⁵ Van de twintig verzekeraars die ooit beleggingsverzekeringen hebben verkocht, hadden achttien verzekeraars op 1 januari 2013 hypotheekgebonden beleggingsverzekeringen in portefeuille.

¹⁶ Voor alle verzekeraars geldt dat de aangeleverde cijfers niet systematisch zijn gecontroleerd maar dat de beginstand gebaseerd is op de informatie zoals aangeleverd bij de toezichhouders.

¹⁷ Hieronder worden beleggingsverzekeringen verstaan die de verzekeraar in eigen beheer heeft en de beleggingsverzekeringen die onder beheer zijn van adviseurs.



Figuur 1: Voortgang behaald door verzekeraars bij het activeren van klanten met een hypotheekgebonden beleggingsverzekering in de tweede helft van 2014.

Verzekeraars hebben marktbreed 55% van hun klanten met een hypotheekgebonden beleggingsverzekering geactiveerd. Op 30 juni 2014 hadden verzekeraars 34% van hun klanten met een hypotheekgebonden beleggingsverzekering geactiveerd. De resultaten van verzekeraars zijn marktbreed verbeterd ten opzichte van 30 juni 2014. Wel valt op dat de resultaten van de verzekeraars onderling sterk van elkaar verschillen. Zo bestaan er tussen verzekeraars met grote portefeuilles hypotheekgebonden beleggingsverzekeringen aanzienlijke verschillen in het percentage klanten dat reeds geactiveerd is. De AFM vindt het positief dat er op dit moment zeven partijen zijn die het streefcijfer van 80% een half jaar voor het verstrijken van de deadline behaald hebben.

Verzekeraars hebben het afgelopen half jaar een gestage vooruitgang geboekt bij het activeren van klanten met een hypotheekgebonden beleggingsverzekering. Zolang de verzekeraars zich onverminderd blijven inspannen om klanten met een hypotheekgebonden beleggingsverzekering te activeren, verwacht de AFM dat bij het verstrijken van de deadline van 30 juni 2015, marktbreed tenminste 80% van de klanten met een hypotheekgebonden beleggingsverzekering geactiveerd zal zijn. De AFM vindt het positief dat, ondanks de verschuiving van de deadline, zeven verzekeraars het streefcijfer van 80% al hebben behaald per 31 december 2014. Tegelijkertijd ziet de AFM ook dat er nog tien verzekeraars flinke inspanningen moeten verrichten om het streefcijfer per 30 juni 2015 te behalen.

3.2 Hoe verder?

Ook de komende maanden zal de AFM de voortgang bij het activeren van klanten met een hypotheekgebonden beleggingsverzekering blijven monitoren. De AFM verwacht van verzekeraars dat zij hun verantwoordelijkheid nemen bij het activeren van klanten met een hypotheekgebonden beleggingsverzekering. Daarnaast verwacht de AFM dat verzekeraars, wanneer zij het streefcijfer bereikt hebben, verder gaan met het activeren van de overige 20% van de klanten met een hypotheekgebonden beleggingsverzekering. De AFM is voornemens om hiervoor een vereist resultaat van 100% per 31 december 2016 op te nemen in de te consulteren nadere regelgeving. In de ogen van de AFM zijn namelijk al deze klanten kwetsbaar vanwege het risico op een restschuld.

Per 30 juni 2015 wordt vastgesteld of de verzekeraars het streefcijfer behaald hebben. Verzekeraars hebben de intentie uitgesproken om, net als bij niet opbouwende beleggingsverzekeringen, op dat moment eveneens op individueel instellingsniveau over de voortgang te rapporteren.

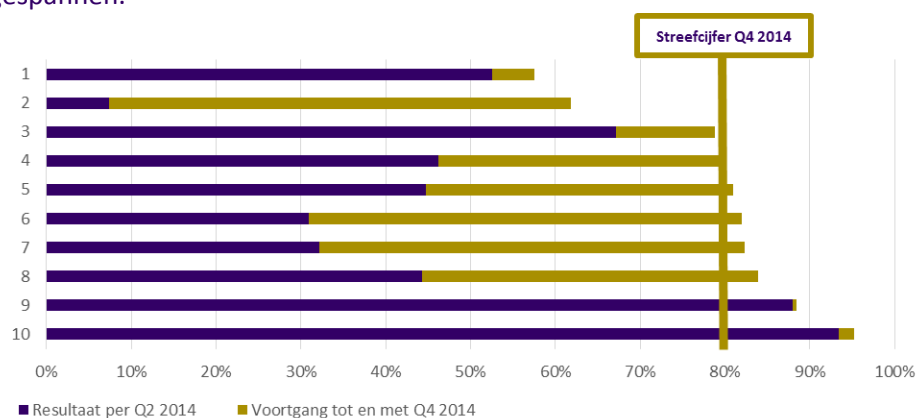
4 Stand van zaken adviesorganisaties

Naast de verzekeraar speelt ook de adviseur een belangrijke rol in het activeren van consumenten met een beleggingsverzekering en het geven van hersteladvies om de (toekomstige) financiële situatie van de klant te verbeteren. De adviseur is op de hoogte van de totale financiële situatie van de klant en is daarmee bij uitstek de geschikte partij om hersteladvies te geven. De resultaten van adviseurs overlappen met die van verzekeraars. Een consument die een adviseur heeft, is immers zowel klant bij een adviseur als bij een verzekeraar en wordt daarom, indien van toepassing, zowel bij de adviseur als bij de verzekeraar aangemerkt als een geactiveerde klant. De AFM monitort de activiteiten en voortgang van adviseurs in dit dossier al sinds 2012 en onderneemt waar nodig actie richting individuele partijen en heeft bijvoorbeeld best practices en een stappenplan gedeeld met de markt.

De AFM monitort adviseurs op verschillende manieren. Bij tien grote adviesorganisaties, bestaande uit vijf banken en vijf (hypotheek)ketens, wordt intensief gemonitord welke voortgang zij maken in het dossier, welke acties zij ondernemen om hun klanten te helpen en wat zij doen bij achterblijvende resultaten. Onderdeel hiervan is dat zij ieder kwartaal hun voortgang rapporteren aan de AFM. Bij de ongeveer 4.400 adviseurs en bemiddelaars met beleggingsverzekeringen in hun portefeuille heeft de AFM gezien de omvang van de groep gevraagd naar de voortgang in het Self Assessment Financiële Dienstverleners (SAFD).¹⁸

4.1 Resultaten tien grote adviesorganisaties

Per 1 januari 2013 hadden de tien grote adviesorganisaties ongeveer 160.000 hypotheekgebonden beleggingsverzekeringen in portefeuille. Per 31 december 2014 hadden zij circa 70% van hun klanten geactiveerd, of zich daartoe intensief ingespannen.¹⁹



Figuur 2: Voortgang behaald door de grote adviseurs bij het activeren van klanten met een hypotheekgebonden beleggingsverzekering in de tweede helft van 2014.

¹⁸ Alle adviseurs en bemiddelaars ontvangen het SAFD. Er is sprake van overlap tussen de resultaten van de tien grote adviesorganisaties en de resultaten van de overige adviseurs. In het SAFD zijn onder meer vragen over de omzet en het personeel, de wijze van beloning en het type dienstverlening van de financieel dienstverlener opgenomen.

¹⁹ In december 2014 was ongeveer 11% van alle klanten ondanks intensieve inspanningen niet bereikt, ongeveer 16% van het aantal klanten dat onder 'geactiveerd' valt.

Bovenstaande figuur laat zien dat van de tien grote adviesorganisaties met beleggingsverzekeringen in hun portefeuille er op dit moment al zeven het streefcijfer van 80% hebben behaald. Daarnaast is er één partij slechts 1% verwijderd van het streefcijfer. De andere twee partijen dienen nog ongeveer 20% van hun klanten te activeren om het streefcijfer te behalen en lopen daarmee achter op de andere partijen.

De AFM vindt het positief dat zeven van de tien grote adviesorganisaties het streefcijfer al hebben gehaald. Dit geeft de AFM het vertrouwen dat ook de drie overige partijen het streefcijfer binnen de afgesproken termijn kunnen behalen. Overigens zijn ook adviseurs niet 'klaar' op het moment dat het streefcijfer is behaald. De AFM gaat ervan uit dat zij onverminderd doorgaan met hun inspanningen. Het is immers van belang dat alle klanten met een hypotheekgebonden beleggingsverzekering zo snel als mogelijk geholpen worden.

4.2 Resultaten Self Assessment Financieel dienstverleners

Het SAFD wordt jaarlijks uitgezet op ongeveer hetzelfde moment en heeft een peildatum van 1 september van dat jaar. Het hieronder beschreven resultaat laat dus de stand van zaken op 1 september 2014 zien en is dus niet helemaal te vergelijken met het resultaat van de verzekeraars en de tien grote adviesorganisaties.

Op 1 september 2014 hadden ongeveer 4.400 adviseurs en bemiddelaars klanten met een beleggingsverzekering in hun portefeuille. Op dat moment hadden deze 4.400 adviseurs en bemiddelaars 70% van hun klanten geactiveerd of hun klanten ondanks intensieve inspanningen niet kunnen bereiken. De AFM vindt het positief dat veel adviseurs en bemiddelaars het streefcijfer voor hypotheekgebonden beleggingsverzekeringen al in september 2014 (bijna) behaald lijken te hebben.

4.3 Hoe verder?

Ook de komende maanden zal de AFM de voortgang bij het activeren van klanten met een hypotheekgebonden beleggingsverzekering blijven monitoren. Daarnaast verwacht de AFM van adviseurs en bemiddelaars dat zij, wanneer zij het streefcijfer bereikt hebben, verder gaan met het activeren van de overige 20% van de klanten met een hypotheekgebonden beleggingsverzekering. In de ogen van de AFM houdt de te leveren extra inspanning pas op wanneer adviseurs het traject voor alle klantgroepen hebben doorlopen. Hoewel de voorgenomen nieuwe regelgeving niet ziet op de adviseurs en bemiddelaars verwacht de AFM wel dat zij klanten die nog niet zijn geactiveerd zo snel mogelijk activeren.

5 Aandachtspunten voor verzekeraars en adviseurs

5.1 Klanten die besluiten niets te wijzigen aan de beleggingsverzekering

Verzekeraars en adviseurs hebben een flinke voortgang gemaakt. De AFM vindt het echter zorgwekkend dat een grote groep klanten ervoor kiest om, nadat de verzekeraar hen benaderd heeft, niets te veranderen. Dit geldt zowel bij niet opbouwende als bij hypotheekgebonden beleggingsverzekeringen. Bij 39% van de niet opbouwende beleggingsverzekeringen waarvoor een oplossing is gevonden, heeft de klant de keuze gemaakt om niets te wijzigen. Per verzekeraar varieert dit percentage tussen de 4% en de 62%. Bij hypotheekgebonden beleggingsverzekeringen bestaat het resultaat bij verzekeraars voor 46% uit klanten die bewust de keuze maken om niets te wijzigen. Per verzekeraar varieert dit percentage tussen de 15% en de 88%. De tien grote adviseurs geven aan dat 23% van de klanten geen behoefte heeft aan hersteladvies (en ook geen wijziging hebben doorgevoerd) en dat 16% van de klanten niets wil wijzigen na hersteladvies.²⁰

Klanten met een niet opbouwende beleggingsverzekering leggen premie in, terwijl met deze inleg waarschijnlijk geen waarde wordt opgebouwd. Het product zal daarom in veel gevallen niet meer doen wat de klant verwachtte.²¹ Wat betreft hypotheekgebonden beleggingsverzekeringen zijn er klanten die de waardeopbouw in de beleggingsverzekering willen gebruiken voor het aflossen van de hypotheek. Het is voor deze klanten cruciaal dat zij, wanneer zij daarvoor benaderd worden, daadwerkelijk actie ondernemen om hun probleem inzichtelijk te krijgen en waar nodig aanvullende maatregelen nemen. Het feit dat veel klanten er voor kiezen niets te doen, roept de vraag op in hoeverre deze klanten hier een bewuste keuze maken. De AFM wil graag inzicht krijgen in de factoren die een rol spelen bij het maken van deze keuze. Daarom gaat de AFM een onderzoek doen naar deze groep klanten.

5.2 Kwaliteit van advies

De AFM heeft de afgelopen maanden meerdere signalen gekregen over de kwaliteit van het hersteladvies. Als gevolg van deze signalen heeft de AFM bij enkele marktpartijen een verkennend onderzoek gedaan. Bij deze onderzoeken is de AFM op tekortkomingen in het advies(proces) gestuit. In deze gevallen zal de AFM op passende wijze interveniëren om te bewerkstelligen dat marktpartijen de kwaliteit van het advies verbeteren. De AFM blijft alert op signalen over de kwaliteit van het hersteladvies. De AFM roept consumenten die van mening zijn dat zij slecht geadviseerd zijn op om dit bij haar te melden.

²⁰ Onder intensieve inspanningen verstaat de AFM het meerdere keren en op meerdere momenten schriftelijk en telefonisch benaderen van de klant. Voor klanten met een hypotheekgebonden beleggingsverzekering geldt dat klanten die ondanks intensieve inspanningen niet bereikt zijn, toch als 'geactiveerd' worden beschouwd.

²¹ Er kunnen gevallen zijn waarbij consumenten bewust hebben gekozen voor een constructie waarbij ze wel een overlijdensrisicodekking hebben en zich bewust zijn van het feit dat er waarschijnlijk geen waarde opbouw plaatsvindt.

5.3 Gezamenlijke verantwoordelijkheid van verzekeraars en adviseurs

Het activeren van klanten is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van verzekeraars en adviseurs. Dit betekent dat zij elkaar over en weer in staat moeten stellen klanten met een beleggingsverzekering te helpen. Dit houdt onder meer in dat zij de activeringsactiviteiten op elkaar af moeten stemmen en best practices op dit gebied met elkaar delen. Om de voortgang in het activeren van klanten inzichtelijk te maken, is het van het grootste belang dat beide partijen ook de resultaten actief met elkaar delen. Helaas ontvangt de AFM nog steeds signalen van zowel verzekeraars als adviseurs dat deze samenwerking op de genoemde onderdelen tot problemen leidt. De AFM roept hen op om het activeren van klanten gezamenlijk te blijven oppakken.

5.4 Klanten die ondanks intensieve inspanningen niet worden bereikt

Bij hypotheekgebonden beleggingsverzekeringen mogen verzekeraars en adviseurs beleggingsverzekeringen meetellen voor het resultaat wanneer zij deze klanten, ondanks intensieve inspanningen niet hebben kunnen bereiken. Voor de niet opbouwende beleggingsverzekeringen geldt deze mogelijkheid niet. Voor niet opbouwende beleggingsverzekeringen dient de verzekeraar een oplossing te vinden. Wanneer de verzekeraar een klant met een niet opbouwende beleggingsverzekering, ondanks intensieve inspanningen, niet kan bereiken dient de verzekeraar alle mogelijkheden tot eenzijdige aanpassingen te onderzoeken en deze, indien dit op verantwoorde wijze mogelijk is, toe te passen om voor de klant alsnog het gebrek aan waarde opbouw te herstellen.

Onder intensieve inspanningen verstaat de AFM *ten minste* dat;

- 1) de klant een brief heeft ontvangen, die zo persoonlijk mogelijk is, de klant oproept om actie te ondernemen en uitnodigt voor een kosteloos adviesgesprek.²² De brief vermeldt duidelijk welk handelingsperspectief de klant heeft;
- 2) de klant binnen een termijn van enkele dagen of weken na verzending van de brief intensief telefonisch en op verschillende tijdstippen benaderd is en;
- 3) als de klant niet bereikbaar is, hij een slotbrief ontvangt. In deze slotbrief worden de verrichte inspanningen weergegeven, wordt de urgentie nogmaals benadrukt en wordt de klant de mogelijkheid geboden om in een later stadium zelf contact met de betreffende verzekeraar en/of adviseur op te nemen om alsnog een kosteloos hersteladvies te krijgen.

²² Bij kosteloos hersteladvies gaat het specifiek om het hersteladvies ten behoeve van de afgesloten beleggingsverzekering. Was de beleggingsverzekering bedoeld voor pensioenaanvulling en wil de klant nu ook een advies over de aflossing van een hypotheekschuld, dan is dit laatste uiteraard geen onderdeel van het hersteladvies, maar een nieuw advies waarvoor wel kosten in rekening kunnen worden gebracht. Bij beleggingsverzekeringen die verpand zijn aan een hypotheekverstrekker kan het voor de klant gunstig zijn om ook de hypotheeklening over te sluiten. Vaak is de adviseur aan een advies over een nieuwe hypotheeklening veel meer uren kwijt dan aan een 'gewoon' hersteladvies. In zo'n geval mag de adviseur voor het advies en de bemiddeling over de hypotheeklening wel kosten in rekening brengen. Wij vragen adviseurs hier wel coulant in te zijn. Daarnaast is het belangrijk dat de klant vooraf duidelijk wordt geïnformeerd over deze kosten.

Uit de resultaten blijkt dat de verzekeraars ongeveer 11% van hun klanten met een hypotheekgebonden beleggingsverzekering ondanks intensieve inspanningen niet heeft kunnen bereiken. Dit percentage varieert bij verzekeraars tussen de 0% en 35%. Adviseurs hebben ongeveer 11% van alle klanten ondanks intensieve inspanningen niet bereikt. Bij adviseurs varieert dit percentage tussen de 2% en de 21%. Met name de verzekeraars en adviseurs die een bovengemiddeld percentage klanten hebben die zij niet kunnen bereiken zullen moeten bekijken of zij daadwerkelijk genoeg hebben gedaan om de klant te bereiken, of dat zij nog aanvullende acties zullen moeten uitvoeren om de klant alsnog te bereiken.

Met bovenstaande wil de AFM overigens niet zeggen dat het niet kunnen bereiken van klanten per definitie te wijten is aan verzekeraars en adviseurs. De AFM is zich bewust van het feit dat het activeren van klanten niet eenvoudig is. Beleggingsverzekeringen zijn complexe producten en daarmee voor veel consumenten lastig te doorgronden. Dit maakt het lastig om klanten in beweging te krijgen, zeker daar waar sprake is van desinteresse in financiële producten en wantrouwen in financiële marktpartijen. Het behalen van goede resultaten bij het activeren van klanten is dan ook een grote uitdaging. De AFM roept consumenten daarom ook uitdrukkelijk op om hun eigen verantwoordelijkheid te nemen en in actie te komen als zij worden benaderd door hun adviseur of verzekeraar.

6 Vereist resultaat pensioengebonden beleggingsverzekeringen

De minister van Financiën heeft eind 2013 een streefcijfer afgegeven voor de hypotheekgebonden beleggingsverzekeringen. De AFM heeft de minister destijds geadviseerd om op een later tijdstip ook een streefcijfer af te geven voor pensioengebonden beleggingsverzekeringen (derde pijler). De AFM verwacht immers dat verzekeraars zich inspannen om alle klantgroepen met een beleggingsverzekering te activeren. Doordat het vinden van een passende oplossing voor niet opbouwende beleggingsverzekeringen langzamer gaat dan werd verwacht en de deadline voor het streefcijfer hypotheekgebonden beleggingsverzekeringen is verplaatst, is het afgeven van het streefcijfer pensioengebonden beleggingsverzekeringen ook vertraagd. De capaciteit bij verzekeraars en adviseurs is beperkt. Het is dus niet mogelijk om alle klanten tegelijkertijd te activeren.

Nu de meeste verzekeraars goede voortgang laten zien ten aanzien van zowel de niet opbouwende als de hypotheekgebonden beleggingsverzekeringen, is het moment daar om ook voor de pensioengebonden beleggingsverzekeringen een 'target' vast te stellen in de vorm van een vereist resultaat. De AFM heeft hieronder omschreven hoe dit vereiste resultaat wat haar betreft omschreven dient te worden. Hierbij dient benadrukt te worden dat het vereiste resultaat op dit moment nog op staat ter consultatie. Onder andere als gevolg van de reeds opgelopen vertraging, vindt de AFM het van belang om haar verwachtingen bij het vereiste resultaat met de markt te delen. Hierdoor worden zowel verzekeraars als adviseurs in staat gesteld om hun klanten met pensioengebonden beleggingsverzekeringen nu al op de door de AFM voorgestelde wijze te activeren. Hoewel het voorgenomen vereiste resultaat niet ziet op de adviseurs en bemiddelaars, verwacht de AFM dat zij verzekeraars zullen ondersteunen in het activeren van en kosteloos hersteladvies blijven geven aan hun klanten met pensioengebonden beleggingsverzekeringen.

6.1 Vereist resultaat

De AFM heeft ervoor gekozen om de pensioengebonden beleggingsverzekeringen op te delen in 3 categorieën waaraan een vereist resultaat is gekoppeld. De indeling van de categorieën beleggingsverzekeringen ziet er als volgt uit:

| Categorie | Omschrijving | Vereist resultaat (per 31 december 2016) |
|---------------------|---|--|
| 1: Zeer kwetsbaar | <ul style="list-style-type: none"> De verwachte eindwaarde is 50.000 euro of hoger (dit criterium geldt ook voor premievrije beleggingsverzekeringen en koopsompolissen), en/of; De jaarlijkse inleg is 3.500 euro of hoger. | 100% van de klanten met deze beleggingsverzekeringen moet geactiveerd zijn. |
| 2: Kwetsbaar | <ul style="list-style-type: none"> De verwachte eindwaarde ligt tussen de 30.000 en 50.000 euro (geldt voor premiebetalende en koopsompolissen), en/of; De jaarlijkse inleg is hoger dan 1.000 euro maar lager dan 3.500 euro | 100% van de klanten met deze beleggingsverzekeringen moet geactiveerd zijn. |
| 3: Minder kwetsbaar | <ul style="list-style-type: none"> De verwachte eindwaarde is lager dan 30.000 euro en/of; De jaarlijkse bruto inleg is lager of gelijk aan 1.000 euro. | 100% van de klanten met deze beleggingsverzekeringen moet geïnformeerd zijn. |

6.2 Kwetsbaarheid klanten met een pensioengebonden beleggingsverzekering

Van veel mensen staat de pensioenvoorziening onder druk. Door onder andere economische ontwikkelingen is de hoogte van het pensioen bij pensionering voor veel mensen onzeker. Ook zijn er mensen met een pensioengat. Dit maakt het belang van een aanvulling op het pensioen groter. Deze mensen hebben te maken met een grote terugval van inkomen als zij stoppen met werken en zijn in nog grotere mate afhankelijk van een aanvulling op hun pensioen. Deze aanvulling kan bijvoorbeeld via een beleggingsverzekering met lijfrenteclausule (derde pijler pensioen). Daarnaast is er in Nederland ook een grote groep mensen die niet via hun werkgever pensioen opbouwt. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om werknemers die gedurende een bepaalde tijd geen pensioen bij hun werkgever opbouwen of zelfstandigen (al dan niet zonder personeel). Deze mensen kunnen voor hun pensioenvoorziening in hoge mate afhankelijk zijn van het vermogen dat zij opbouwen met derde pijler pensioenproducten.

De AFM vindt in beginsel alle klanten met een pensioengebonden beleggingsverzekering kwetsbaar. Deze klanten bouwen immers vermogen op met een product dat mogelijk minder waarde opbouwt dan waar bij het afsluiten van uit werd gegaan. Voor deze klanten is het van groot belang dat zij geïnformeerd worden over hun beleggingsverzekering en op basis hiervan, indien nodig, stappen ondernemen.

De AFM erkent ook dat er klanten zijn die mogelijk minder kwetsbaar zijn. Dit omdat de klant weinig inlegt of heeft ingelegd in de pensioengebonden beleggingsverzekering. Hiermee wordt hoogst waarschijnlijk maar een kleine aanvulling op de pensioenvoorziening opgebouwd. De verwachtingen van de klant met betrekking tot de aanvulling zullen in deze gevallen ook minder hoog zijn.

6.3 Toelichting op het vereiste resultaat

Het voorgestelde vereiste resultaat voor pensioengebonden beleggingsverzekeringen is anders opgezet dan de voorgaande streefcijfers. Vanwege de verschillende doelstellingen die klanten met pensioengebonden beleggingsverzekeringen kunnen hebben bij het afsluiten is er bij dit vereiste resultaat gekozen voor een gelaagde structuur. De AFM roept verzekeraars op om eerst de naar verwachting meest kwetsbare klanten te activeren en vervolgens de overige klanten. Klanten met een beleggingsverzekering met een kleine(re) verwachte eindwaarde of bruto jaarinleg hoeven niet geactiveerd maar alleen geïnformeerd te worden om het vereiste resultaat te behalen dat gekoppeld is aan deze groep klanten met een pensioengebonden beleggingsverzekering.

Categorie 1: Zeer kwetsbaar

In deze groep vallen de klanten die een aanzienlijk bedrag verwachten op te bouwen of die nog steeds jaarlijks een relatief groot bedrag inleggen. De AFM beschouwt deze groep als de meeste kwetsbare klanten. In deze categorie vallen de klanten die voor hun pensioenvoorziening in grote mate afhankelijk kunnen zijn van de opbouw in hun pensioengebonden beleggingsverzekering. De deadline voor het activeren van deze klanten is 31 december 2016.

Met een verwachte eindwaarde²³ van 50.000 euro kan een relatief grotere lijfrente in de vorm van een tijdelijke of levenslange uitkering aangekocht worden. Deze klanten zouden met een bedrag van 50.000 euro afhankelijk van de persoonlijke omstandigheden, een levenslange lijfrente uitkering van ongeveer 190 euro per maand kunnen aankopen.²⁴ Voor het bedrag van 50.000 euro is eveneens gekozen omdat er mogelijk klanten zijn die weliswaar nu een verwachte eindwaarde van 50.000 euro hebben, maar zelf bij het sluiten van de beleggingsverzekering van een hogere eindwaarde zijn uitgegaan.

Bovenstaand criterium wordt ook toegepast op premievrije beleggingsverzekeringen en koopsombeleggingsverzekeringen. De AFM denkt dat er een groep klanten bestaat die gedurende een bepaalde periode pensioen heeft opgebouwd via een beleggingsverzekering, maar dat nu niet meer doet. Hierbij valt te denken aan voormalig zelfstandigen die inmiddels bij een werkgever in dienst zijn getreden. De jaarlijkse inleg van 3.500 euro of hoger is gekozen omdat dit bedrag aansluit bij de gemiddelde jaarruimte van iemand met modaal inkomen die geen pensioen via de werkgever opbouwt.

²³ Berekend op basis van historisch rendement.

²⁴ Bij deze berekening is uitgegaan van een levenslange lijfrente uitkering op basis van nu geldende rekenrentes bij uitkerende producten die per direct ingaan en die geen overlijdensrisicodekking bevatten.

Categorie 2: Kwetsbaar

Er wordt van verzekeraars verwacht dat ze alle klanten in deze tweede categorie zo snel mogelijk activeren. Dit kan zodra klanten uit de eerste categorie geactiveerd zijn, of gelijktijdig met deze klanten (afhankelijk van de portefeuille en de keuze van de verzekeraar). De deadline voor het activeren van de klanten in categorie 2 is ook 31 december 2016.

De AFM heeft in deze categorie gekozen voor beleggingsverzekeringen met een verwachte eindwaarde²⁵ tussen de 30.000 en 50.000 euro. In deze categorie vallen de beleggingsverzekeringen die (ook) een aanzienlijke aanvulling op het pensioen van de klant kunnen vormen. Koopsombeleggingsverzekeringen zijn ook in deze categorie opgenomen. Op basis van een globale berekening zou een klant met een bedrag van 30.000 euro op dit moment een levenslange lijfrente uitkering van 110 euro per maand kunnen aankopen.²⁶ Klanten met deze beleggingsverzekeringen kunnen voor hun pensioenvoorziening in grote mate afhankelijk zijn van deze aanvulling. Ook kan voor deze categorie klanten de verwachte eindwaarde bij het afsluiten van de beleggingsverzekering, hoger zijn geweest.

Categorie 3: Minder kwetsbaar

In deze categorie vallen beleggingsverzekeringen waarin maar een beperkt bedrag wordt gestort en/of opgebouwd, voor zover ze niet in de bovenstaande categorieën vallen. Verzekeraars geven aan dat deze 'kleine' beleggingsverzekeringen destijds veelal zijn afgesloten om gebruik te maken van fiscale mogelijkheden. Bij deze kleine bedragen kan men ervan uitgaan dat deze over het algemeen geen substantiële aanvulling vormen op het pensioen, de uitkering zal dan ook zeer beperkt zijn. De AFM geeft daarom een aangepast vereist resultaat af voor deze groep waarbij verminderde inspanningen van de verzekeraars wordt verwacht. Verzekeraars wordt namelijk gevraagd om deze hele groep voor 31 december 2016 (extra) te informeren over hun beleggingsverzekering.

De AFM heeft voor de maximale bruto jaarinleg van 1.000 euro gekozen omdat bij beleggingsverzekeringen met deze inleg een relatief beperkte waarde wordt opgebouwd en deze waarde in de meeste gevallen niet zal leiden tot een substantiële pensioenaanvulling. Bij beleggingsverzekeringen met een resterende looptijd van twintig jaar, met deze jaar inleg naar verwachting minder dan 30.000 euro opgebouwd.

6.4 Klanten met meerdere beleggingsverzekeringen

De indeling in categorieën is gemaakt om prioritering in de groep pensioengebonden beleggingsverzekeringen aan te brengen. Het is belangrijk dat adviseurs en verzekeraars het doel, namelijk het activeren van klanten die voor hun pensioenvoorziening in hoge mate afhankelijk zijn van de beleggingsverzekering, in

²⁵ Berekend op basis van historisch rendement.

²⁶ Bij deze berekening is uitgegaan van een levenslange lijfrente uitkering op basis van de in februari 2015 geldende rekenrentes bij uitkerende producten die per direct ingaan en die geen overlijdensrisicodekking bevatten.

ogenschouw blijven houden. Zo is een klant ook kwetsbaar indien deze meerdere beleggingsverzekeringen heeft die los van elkaar niet kwetsbaar zijn, maar gezamenlijk wel in een kwetsbare categorie vallen. Het is zeer wenselijk dat ook deze klanten door de verzekeraars worden onderkend en dat ook zij worden geactiveerd.

6.5 Vereist resultaat van 100%

In het te consulteren artikel 81b BGfo de verplichting is opgenomen om alle klanten met een beleggingsverzekering te activeren. De AFM is voornemens bij de pensioengebonden beleggingsverzekeringen te kiezen voor een vereist resultaat van 100% activeren voor de categorieën zeer kwetsbaar en kwetsbaar en 100% informeren voor de categorie minder kwetsbaar. Het is belangrijk dat klanten die voor hun pensioen in hoge mate afhankelijk kunnen zijn van de opbrengsten van de beleggingsverzekering worden geactiveerd, zodat zij mogelijk hun positie kunnen verbeteren. Bij pensioengebonden beleggingsverzekeringen mogen verzekeraars echter net als bij de hypotheekgebonden beleggingsverzekeringen, klanten meetellen voor het resultaat wanneer zij deze klanten, ondanks intensieve inspanningen niet hebben kunnen bereiken. De ervaringen bij de eerdere streefcijfers hebben daarnaast laten zien dat verzekeraars niet van al hun klanten beschikken over de juiste contactgegevens. Tegelijkertijd hebben verzekeraars ook laten zien dat zij een groot deel van deze contactgegevens alsnog hebben kunnen achterhalen. Er kan echter altijd een kleine groep overblijven waarvan de verzekeraar ondanks intensieve inspanningen de contactgegevens niet kan achterhalen. De verzekeraars mogen, indien zij kunnen aantonen dat zij zich voldoende hebben ingespannen, ook deze groep meetellen voor het vereiste resultaat mits dit om een beperkte groep klanten gaat.

Autoriteit Financiële Markten
T + 020 797 2000 | F +020 797 3800
Postbus 11723 | 1001 GS Amsterdam

www.afm.nl

De tekst in deze rapportage is met zorg samengesteld en is informatief van aard. U kunt er geen rechten aan ontleen. Door besluiten op nationaal en internationaal niveau is het mogelijk dat de tekst niet langer actueel is wanneer u deze leest. De Autoriteit Financiële Markten (AFM) is niet aansprakelijk voor de eventuele gevolgen - zoals geleden verlies of gederfde winst - ontstaan door acties ondernomen naar aanleiding van deze rapportage.

Amsterdam, maart 2015